



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Apresentado à Universidade Católica
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em
Psicologia do Trabalho e das Organizações

Ana Isabel Ferreira Peixoto

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

SETEMBRO 2015



CATÓLICA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Local de Estágio: Transportes Urbanos de
Braga

Relatório de Estágio apresentado à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações.**

Ana Isabel Ferreira Peixoto

Sob a Orientação da Prof^ª Doutora **Maria de
Fátima Rodrigues Leitão Lobo Araújo**

Resumo

O presente relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular integrado no Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade Católica Portuguesa, com o objetivo de descrever as atividades desenvolvidas no período de Outubro de 2014 a Junho de 2015, registando um total de 694 horas. O estágio foi realizado na empresa de transporte coletivo de passageiros Transportes Urbanos de Braga/Empresa Municipal (TUB/EM), tendo sido integrado no departamento de Recursos Humanos.

O trabalho está dividido em três capítulos, sendo o primeiro referente à apresentação e descrição da organização, o segundo é relativo à importância do Psicólogo do Trabalho e das Organizações e uma observação assistemática do contexto de estágio, e o terceiro capítulo compreende a descrição das atividades desempenhadas e sua fundamentação teórica.

Palavras-chave: Transportes Urbanos de Braga, psicólogo do trabalho, diagnóstico, intervenção.

Abstract

The present report has been produced within the curricular internship integrated in the Master of Work and Organizational Psychology from Portuguese Catholic University, in order to describe the activities implemented during the period of October 2014 to June 2015, registering a total of 694 hours. The internship was realized in the public transport passengers company Transportes Urbanos de Braga, having been integrated into the Human Resources department. The work is divided into three chapters, being the first on the presentation and description of the organization, the second concerns the importance of Work and Organizational Psychology and systematic observation of internship context, and the third chapter contains the description of the activities performed and its theoretical foundation.

Key words: Transportes Urbanos de Braga, work psychology, diagnosis, intervention.

Índice

	Página
Introdução.....	1
Capítulo I: Caracterização dos Transportes Urbanos de Braga.....	2
1.1. Evolução Histórica.....	2
1.2. Os últimos anos.....	4
1.3. Perfil e objetivos da empresa.....	6
1.4. Organigrama da empresa.....	13
1.5. Sistema de Gestão da Qualidade.....	15
Capítulo II: Importância do Psicólogo do Trabalho e das Organizações.....	19
2.1. Resenha histórica.....	19
2.2. A atuação e o papel do psicólogo do trabalho.....	20
2.3. A importância do psicólogo do trabalho no contexto atual.....	22
2.4. Observação assistemática.....	24
Capítulo III: Principais atividades desenvolvidas em contexto de estágio.....	29
Atividade 1.....	29
Atividade 2.....	29
Metodologia.....	34
Participantes.....	34
Instrumento.....	35
Procedimento.....	35
Resultados.....	36
Estatísticas de carácter descritivo.....	36
Análises gerais da satisfação.....	40
Análise de conteúdo.....	47
Discussão e Conclusão.....	51
Atividade 3.....	55
Atividade 4.....	55
Intervenção 1.....	60
Intervenção 2.....	61
Intervenção 3.....	62
Intervenção 4.....	63
Intervenção 5.....	64

Atividade 5.....	64
Atividade 6.....	65
Conclusão.....	69
Referências.....	72
Anexos	

Índice de Figuras

Figura 1.1 - Carro elétrico.....	3
Figura 1.2 - Autocarro Leyland.....	3
Figura 1.3 - Troleicarro.....	3
Figura 1.4 – Autocarro atual.....	3
Figura 2.1 – Autocarro BRT.....	8
Figura 2.2 – “Anel da mobilidade”.....	8
Figura 3 – Organigrama da empresa.....	12
Figura 4 – Promotora do evento “TUB Dia da Mulher”.....	62
Figura 5 – Promotora do evento “TUB Dia da Mãe”.....	64

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição da amostra por sexo.....	36
Gráfico 2 – Distribuição da amostra por habilitações literárias.....	37
Gráfico 3 – Distribuição da amostra por função e horário.....	38
Gráfico 4 – Distribuição da amostra por utilização dos serviços.....	39
Gráfico 5 - Distribuição da amostra em relação ao que os colaboradores gostariam de receber para aumentar a satisfação.....	40
Gráfico 6 – Distribuição da amostra na relação trabalho-família.....	46

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com a atividade da organização.....	41
Tabela 2 – Distribuição da frequência e percentagem na satisfação com a atividade da organização.....	41
Tabela 3 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com a supervisão.....	42
Tabela 4 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com as relações sociais no posto de trabalho.....	42
Tabela 5 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação pessoal.....	43
Tabela 6 - Distribuição da frequência e percentagem com a satisfação pessoal.....	44
Tabela 7 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com o ambiente físico.....	44
Tabela 8 - Distribuição da frequência e percentagem na satisfação com o ambiente físico.....	45
Tabela 9 - Classificação das dimensões psicossociais.....	45
Tabela 10 - Atividades de intervenção propostas.....	59
Tabela 11 - Atos de comunicação produzidos a nível externo e interno.....	68

Introdução

O presente relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular integrado no Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade Católica Portuguesa, com o objetivo de descrever as atividades concretizadas no período de Outubro de 2014 a Junho de 2015, registando um total de 694 horas. O local de estágio selecionado foi a empresa de transporte coletivo de passageiros Transportes Urbanos de Braga/Empresa Municipal (TUB/EM), considerada uma empresa sólida e dinâmica, uma vez que ao longo dos últimos anos tem demonstrado um crescimento forte e sustentado. Ao longo destes meses as atividades foram desenvolvidas no departamento de Recursos Humanos (RH) da organização.

Os TUB têm como prioridade repensar o paradigma da mobilidade em Braga, procurando melhorar a qualidade da oferta e do serviço prestado, bem como integrar os percursos pedonais e cicláveis, na estratégia global, onde, a utilização destes modos suaves seja favorecida em detrimento do transporte individual, tendo como objetivo melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, reduzindo a poluição atmosférica, o ruído e a sinistralidade (Transportes Urbanos de Braga, 2014b).

A centralidade para perceber o trabalho torna-se o domínio de estudo e de intervenção do psicólogo do organizacional. Segundo Bryson e Hosken (2005), o psicólogo do trabalho assume funções essenciais na direção de uma organização e as suas competências proporcionam uma avaliação de valores, normas e motivações capazes de influenciar as atitudes e comportamentos organizacionais. É expressa, através da perceção das atividades do psicólogo e do modo como as desempenha, a grande variedade e, consequente importância, que esta profissão assume. O olhar da Psicologia do Trabalho e das Organizações (PTO) assume uma complexidade, associando o Homem e o trabalho através da compreensão de ambas dimensões numa visão individual, grupal e organizacional (Bryson & Hosken, 2005).

O relatório está dividido em três capítulos, sendo o primeiro referente à apresentação e descrição da organização, o segundo é relativo à importância do Psicólogo do Trabalho e das Organizações e uma observação assistemática do contexto de estágio, e o terceiro capítulo compreende a descrição das atividades desempenhadas e sua fundamentação teórica.

CAPÍTULO I

Caraterização dos Transportes Urbanos de Braga

O presente capítulo carateriza a instituição de estágio, os Transportes Urbanos de Braga/Empresa Municipal (TUB/EM), que prestam serviço de transporte urbano de passageiros no município de Braga desde 1882. Ao longo do capítulo é descrita a evolução Histórica dos TUB, o desenvolvimento e atividade dos últimos anos, o seu perfil e objetivos, a forma como estão organizados e estruturados em função do organigrama, bem como o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

1.1. Evolução Histórica

A empresa TUB instituída em 1882 atua no setor de transporte coletivo de passageiros. Com mais de um século de história atravessou várias fases e transformações até aos dias de hoje. A empresa iniciou a sua atividade quando foi construído o elevador do Bom Jesus e uma linha de caminho-de-ferro a vapor, a qual estabelecia a ligação entre o centro da cidade e este sistema. Começou com a exploração privada de duas linhas sobre carris, através do chamado carro americano, ou seja de tração animal. Estas linhas ligavam a Estação de Caminhos-de-ferro ao ainda existente, elevador propulsionado a água do Bom Jesus do Monte (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Em 1914 a rede de transportes cresceu começando a circular os primeiros elétricos, que substituíram os carros americanos e os carros a vapor (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Para aumentar a rede de elétricos no interior da cidade, a Câmara Municipal de Braga no ano de 1948 iniciou a exploração do serviço de autocarros em carreira regular adquirindo autocarros Leyland, e para os quais criou os designados circuitos cidade-periferia. Com o encerramento definitivo dos elétricos, em 1961 entraram em circulação os troleicarros (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

A 1 de Fevereiro de 1967, os TUB deixaram de ser geridos diretamente pelo Município, que entregou a concessão a um consórcio privado situado em Guimarães. Em 1968, este consórcio entregou a gestão à SOTUBE, que a dirigiu até 31 de Janeiro de 1982 (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

As instalações da empresa situavam-se na Praça do Município, porém em 1975 foram transferidas para a Rua do Carmo, devido a uma explosão em finais de 1974 na sede do sindicato dos trabalhadores da construção civil e dos colaboradores.



Figura 1.1 – Carro eléctrico.



Figura 1.2 – Autocarro Leyland.

Figuras retiradas em: Transportes Urbanos de Braga (2006). Historial.



Figura 1.3 – Troleicarro.



Figura 1.4 – Autocarro atual.

Figura 1.3 retirada em: <http://bloguedominho.blogs.sapo.pt/1894469.html>

Figura 1.4 retirada em: <http://forum.bracarac.com/viewtopic.php?f=13&t=88&start=480>

Em 1968 apesar de a Câmara Municipal ter entregado a concessão dos TUB a particulares, a partir de 1 Fevereiro de 1982 a câmara readquiriu a administração e os Transportes Urbanos de Braga voltaram a ser explorados pelo Município (Transportes Urbanos de Braga, 2015a). Nesse ano a frota dos TUB/SM, era constituída por 43 autocarros, com um número de 20 carreiras, transportando 13 milhões de passageiros,

para uma rede de 182 km (Transportes Urbanos de Braga, 2006). Finalizadas as obras no edifício da Praça do Município, a sede da empresa voltou para este local. Porém, devido à expansão da empresa, os TUB/SM transferiram novamente as instalações, estabelecendo-se na Quinta de Santa Maria, local onde se situam atualmente (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

A municipalização permitiu que a empresa contribuísse para o desenvolvimento socioeconómico e cultural do concelho, através da inserção de tarifas sociais. Assim, beneficiando a população bracarense, melhoraram em 75% o preço dos passes de Reformado e Terceira Idade, 25% os de Jovem Múncipe, entre 25% e 100% os passes de Estudante dos diferentes graus de ensino e, em 100% os de Deficientes e seus acompanhantes (Transportes Urbanos de Braga, 2006).

Dez anos após a municipalização, o número de autocarros aumenta para 75, 13 articulados e 2 autocarros minis, com um número de 61 carreiras, transportando 34 milhões de passageiros, para uma extensão de rede de 216,300km. Em 1998 a frota é já composta por 104 viaturas, das quais 89 são autocarros, mantendo o número de articulados e autocarros minis. Contabilizava uma rede de 222,55 km, para um número de 66 carreiras / linhas, transportando em média 80 000 clientes por dia. Desde então, os TUB continuaram a crescer, quer em termos de frota, quer no aumento da sua rede operacional até à cobertura total do concelho (Transportes Urbanos de Braga, 2006).

1.2. Os últimos anos

Em Janeiro de 1999 a TUB/SM foi modificada para TUB/EM - Empresas de Transportes Urbanos de Braga/Empresa Municipal. Da criação da nova imagem da empresa municipal, resultou uma grande mudança e renovação ao nível da estratégia, estrutura organizacional, equipamento e recursos humanos, pretendendo-se uma empresa mais moderna, económica, flexível, ambiciosa e direcionada para o serviço público (Transportes Urbanos de Braga, 2015a). Assim, com o objetivo de prestar um serviço com qualidade, a empresa nos últimos anos tem vindo a fazer diversas melhorias.

Da colaboração existente entre os TUB e a universidade do Minho resultou um protocolo que permitiu a circulação dos “Circuitos Universitários”, transportando exclusivamente os estudantes e funcionários da Universidade entre o centro da cidade e aquela instituição (Transportes Urbanos de Braga, 2015a). Atualmente, estes circuitos são considerados de extrema importância para a população estudantil universitária.

No ano de 2000 a empresa iniciou um novo serviço de transporte que designou por “Circuitos Urbanos”. Estes circuitos foram criados para proporcionarem transporte às populações residentes nas urbanizações, visando melhorar a mobilidade das pessoas e contribuir para a gestão do tráfego urbano. Renovaram, ainda, a sua frota adquirindo viaturas mais ecológicas, nomeadamente de gás natural e híbridos, de forma a reduzir a poluição sonora e os gases emitidos para a atmosfera (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Um ano depois, com o objetivo de melhorar os serviços prestados aos passageiros, iniciaram a renovação da rede de abrigos, dispondo de iluminação, um quadro informativo com os horários e a constituição da rede de transportes. Com o mesmo objetivo, em 2002 iniciaram a substituição dos postos de venda (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Ainda no ano de 2001, os TUB iniciaram um processo de implementação do Sistema de Qualidade dos seus serviços, segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, o qual foi concluído com êxito em 2003 e posteriormente renovado em 2006 por uma auditoria externa (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Implementaram um sistema informático de Gestão Integrada de Sistema de Transportes – GIST. Este sistema constitui uma ferramenta essencial para a gestão operacional dos transportes, com reflexos ao nível da afetação dos motoristas e dos autocarros, aumentando assim a produtividade, a rendibilidade e a qualidade dos serviços oferecidos (Transportes Urbanos de Braga, 2006).

Com o objetivo de informar e melhorar a comunicação com os seus clientes, foi criada uma página na *Internet* e o Jornal TUB, estabelecendo assim um meio de partilha de informação sobre as atividades e projetos em curso, e um canal de comunicação entre os TUB e os seus clientes. Além disso, foi criada a Linha Verde de forma a disponibilizar aos seus clientes outro meio de comunicação acessível aos mesmos (Transportes Urbanos de Braga, 2006). Atualmente, dispõem também de uma página no *facebook* e no *twitter*, e um *blog*.

O ano de 2007 foi marcado pela renovação da imagem corporativa, a criação de uma campanha de marketing para sensibilizar os cidadãos para o uso do transporte público, e a criação de painéis eletrónicos nos autocarros que permitem ao utilizador saber os destinos dos autocarros. Os TUB foram ainda os precursores dos transportes coletivos de passageiros em Portugal ao utilizar o biodiesel, de forma a reduzir o impacto ambiental. No ano seguinte renovaram o sistema de bilhética, que veio permitir

uma importante melhoria na norma de gestão, e estabeleceram uma nova linha que liga a Estação de Caminhos-de-ferro à Universidade do Minho (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Em Novembro de 2013 tomou posse um novo conselho de administração, nomeado após eleições autárquicas, e o qual tinha como orientação estabelecer uma nova hierarquia de prioridades, repensando o paradigma da mobilidade em Braga. Assim, o Conselho de Administração assumiu uma nova forma de estar e desempenho para um novo paradigma de mobilidade, uma nova missão que conta com o envolvimento dinâmico, consciente e participativo de todos aqueles que compõem o universo TUB, com a Câmara Municipal de Braga e os Bracarenses, apontando no futuro a prioridade para os modos suaves de mobilidade (peões e bicicletas) e para o transporte público (Transportes Urbanos de Braga, 2014b).

O Conselho de Administração, estando consciente dos impactos económicos e sociais desta significativa mudança, adotou uma metodologia que procurou envolver a cidade e as suas principais figuras no processo coletivo de mudança. Neste sentido, estabeleceu um plano de comunicação com a cidade que envolveu ouvir decisores e líderes de opinião, num programa, aberto à comunicação social, denominado de "Pequeno-almoço com...". Da mesma forma, o projeto "Ouvir a Cidade" é uma nova forma de ouvir a comunidade com a elaboração de um inquérito às 37 juntas de freguesia, aproveitando a oportunidade para interagir com os eleitos locais, ouvindo as suas críticas e sugestões (Transportes Urbanos de Braga, 2014b).

1.3. Perfil e objetivos da empresa

Os TUB atuam no setor do transporte urbano de passageiros, operando no município de Braga. Atualmente têm a sua localização na Rua Quinta de Santa Maria na freguesia de Maximinos, empregando 322 colaboradores dos quais 208 são agentes únicos. Contabilizam 119 viaturas que servem as 37 freguesias no concelho de Braga, efetuando um total de 70 linhas. No ano de 2014 transportaram cerca de 10 351 857 mil passageiros, percorrendo cerca de 5 319 636 quilómetros. No decorrer desse ano, os TUB, ao contrário do sector a nível nacional, conseguiram aumentar o número de passageiros transportados e o volume de negócios, sem aumento de frota ou de tarifário (Transportes Urbanos de Braga, 2015b).

Ao longo dos últimos anos, a TUB/EM tem demonstrado um crescimento forte e sustentado, o que permite considera-la como uma empresa sólida e dinâmica. Nesta

perspetiva, e de forma a repensar o paradigma da mobilidade em Braga, os TUB procuram melhorar a qualidade da oferta e do serviço prestado, bem como integrar os percursos pedonais e cicláveis, na estratégia global, onde, a utilização destes modos suaves seja favorecida em detrimento do transporte individual, tendo como objetivo melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, reduzindo a poluição atmosférica, o ruído e a sinistralidade. Por conseguinte, elaboraram um Plano de Mobilidade Urbana Sustentável (PMUS), seguindo as linhas de orientação estratégicas da Comissão Europeia, direcionado para a mobilidade, as tecnologias e a regeneração urbana (Transportes Urbanos de Braga, 2014b).

A renovação da atual frota dos TUB é um dos mais significativos projetos inserido no PMUS, um projeto que irá ser implementado gradualmente ao longo de 4 anos. Com uma idade média de 16 anos, quando o máximo europeu é de 12, torna-se essencial renovar grande parte da frota de 120 autocarros, para a qual a empresa prevê ser necessário uma verba na ordem dos 15 a 20 milhões de euros. Desta forma, e como salienta Baptista da Costa, administrador dos TUB, esta é uma necessidade urgente para a qual é preciso dar resposta de forma a ser colmatada no imediato, recorrendo a viaturas convencionais (Pereira, 2014).

Ainda como um dos principais objetivos deste plano é fazer com que a procura nos transportes públicos passe dos atuais 10 milhões de passageiros por ano para os 15 milhões em cinco anos e para os 20 milhões na próxima década (Pereira, 2014). Nesta perspetiva, os TUB projetaram para a cidade o primeiro sistema de Bus Rapid Transit (BRT), que deverá ficar concluído nos próximos dez anos. Assim, Braga poderá ser a primeira cidade portuguesa a implementar o sistema num “anel de mobilidade”, denominação atribuída pela empresa. O “anel da mobilidade” será construído entre Gualtar e Ferreiros, ligando assim as zonas Este e Oeste de Braga, com várias conexões ao centro urbano. O futuro circuito urbano inclui também projetos de inserção urbana, isto é, operações de regeneração urbana necessárias à implementação da linha dedicada a autocarros, os quais circularão a uma cadência de cinco minutos, contribuindo assim para o aumento do número de passageiros transportados por ano pelos TUB (Silva, 2015).



Figura 2.1 – Autocarro BRT.

Figura retirada em:

<http://www.transportesemrevista.com/Default.aspx?tabid=210&language=pt-PT&id=1883>

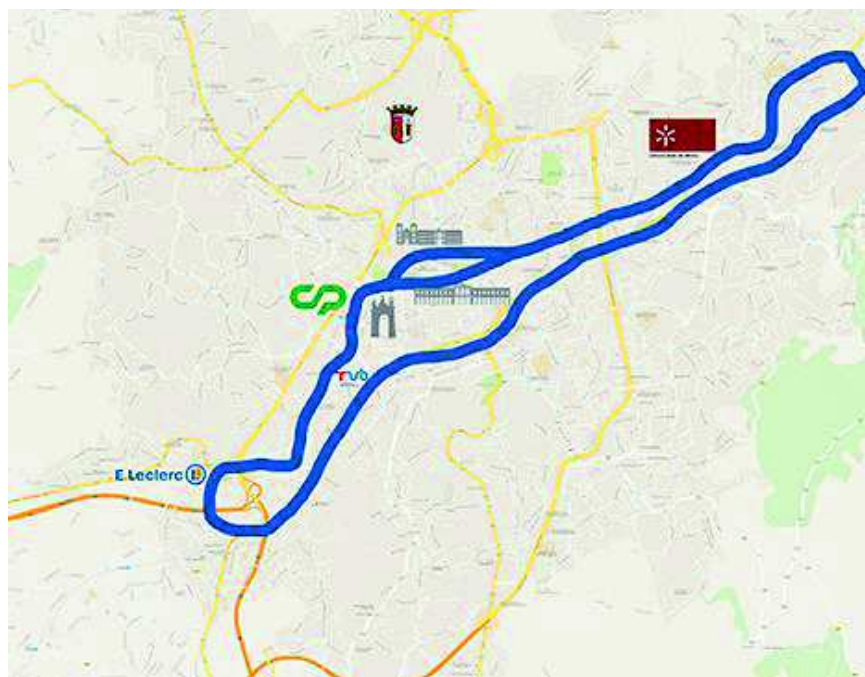


Figura 2.2 - “Anel da Mobilidade”.

Figura retirada em:

<http://www.transportesemrevista.com/Default.aspx?tabid=210&language=pt-PT&id=46133>

O procedimento estratégico da empresa incide principalmente sobre a relação com os clientes, pelo que direciona a sua atividade na procura permanente da melhoria da satisfação dos seus clientes. Assim, e com o objetivo de analisar a qualidade dos seus serviços, realizam anualmente uma avaliação da satisfação dos clientes (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

A empresa define a sua missão pela “oferta de soluções de mobilidade e conforto na região, satisfazendo e surpreendendo expectativas dos parceiros envolvidos “. Os seus valores pautam-se pelo “conforto e acessibilidade, a informação e partilha, o património e tradição, a transparência e pertença”, procurando “ser reconhecida no domínio da mobilidade urbana integrada, como elemento distintivo na sociedade em termos de identidade coletiva” (visão) (Transportes Urbanos de Braga, 2014a, p.5).

Os TUB assentam a sua estratégia pelo estabelecimento de garantia de soluções de mobilidade integrada, que promovam a partilha coletiva, num contexto de bem-estar, conforto e segurança, satisfazendo e surpreendendo expectativas económicas e sociais; a união de esforços para seduzir, acolher e reter utilizadores, gerando diferentes experiências de mobilidade na região; e procura pela otimização dos processos superando os níveis de eficiência e eficácia, na criação de hábitos de relações e integração social. O seu compromisso e para com a sociedade é orientado numa lógica de sustentabilidade, criando valor com sentimento de pertença, rigor e transparência, assim como respeitando o ser humano, o património coletivo e a tradição (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

Em Maio do ano passado, com a admissão das primeiras quatro mulheres condutoras, os Transportes Urbanos de Braga fizeram história (Costa, 2014; Vila-Chã, 2014). Esta integração reflete a vontade e o esforço não só da empresa, mas também do município de Braga em querer ser mais inclusivo e em cumprir a legislação, bem como em promover a igualdade e combater a barreira das questões de género (Costa, 2014; Vila-Chã, 2014).

Neste contexto, o presidente da Câmara, Ricardo Rio, salientou que a “promoção da igualdade de género está incutida na conduta do executivo municipal” quer ao nível de novas admissões, quer na conciliação da vida profissional e familiar. Além disso, também a superação da barreira do género na categoria de motoristas de transporte coletivo de passageiros, que já se verifica a nível nacional e internacional, constitui uma ação a destacar (Costa, 2014).

As expectativas são para que estas quatro mulheres sejam as primeiras de muitas, permitindo que a cidade evolua e se torne cada vez mais inclusiva e igualitária (Costa, 2014). De facto, a empresa continua a admitir e a integrar mais mulheres como condutoras, contando atualmente com 6 nos seus quadros (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

O reconhecimento constitucional da existência das mulheres com iguais direitos aos dos homens constituiu um importante contributo para a alteração da condição feminina, sobretudo, na participação da vida política, no exercício do poder e na cidadania (Branco, n.d.).

Em particular, o 25 de Abril permitiu instituir em termos de direito o trabalho da mulher. Na Constituição da República Portuguesa aprovada em 1976, o trabalho da mulher passou a ser considerado como um direito, refletindo a forte entrada das mulheres no mercado de trabalho nos anos 60. Neste contexto, o crescimento da atividade económica da mulher foi de tal modo significativo que permitiu o crescimento da população ativa, compensando a tendência paralela para a redução da atividade económica dos homens (Branco, n.d.).

São diversos os decretos legais que no ordenamento jurídico português regulam os temas sobre a igualdade e não discriminação entre homens e mulheres, designadamente no e trabalho, emprego formação profissional.

O Artigo 24.º, direito à igualdade no acesso a emprego e no trabalho, do código do trabalho considera que o trabalhador ou candidato a emprego tem direito a igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção ou carreira profissionais e às condições de trabalho, não podendo ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical, devendo o Estado promover a igualdade de acesso a tais direitos (O Informador Fiscal, 2013).

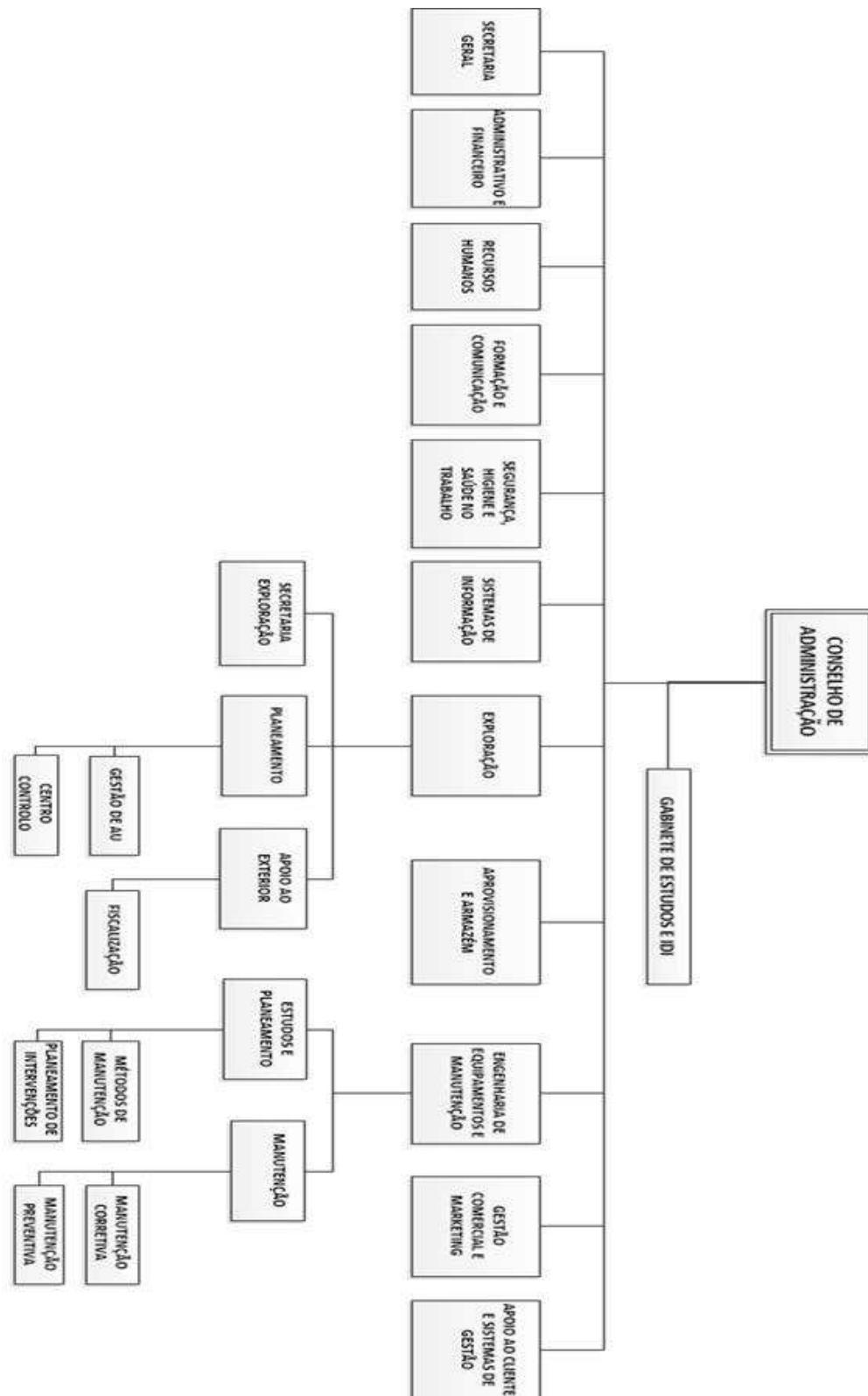
Mais especificamente o Artigo 30.º, acesso ao emprego, atividade profissional e formação considera a exclusão ou restrição de acesso de candidato a emprego ou trabalhador em razão do sexo a determinada atividade ou à formação profissional exigida para ter acesso a essa atividade discriminação em função do sexo. Ainda o

Artigo 31.º, igualdade de condições de trabalho e registo de processos de recrutamento respetivamente, menciona que os trabalhadores têm direito à igualdade de condições de trabalho, em particular quanto à retribuição, devendo os elementos que a determinam não conter qualquer discriminação fundada no sexo (O Informador Fiscal, 2013).

Apesar do conjunto de leis anti discriminação em vigor, a maioria das investigações, sugere que a legislação teve um impacto reduzido na discriminação, uma vez que continuam a existir formas subtis de discriminação que limitam a ascensão das mulheres, funcionando como barreiras invisíveis. Estas barreiras foram definidas por Marilyn Davidson e Cary Cooper em 1992 como sendo o *glass ceiling* (teto de vidro), que representa todas as barreiras invisíveis, mas poderosas, que dificultam a carreira das mulheres (Nogueira, 2009).

Figura 3 – Organigrama da empresa.

Figura retirada em: http://www.tub.pt/images/stories/tub/organigrama_2015_2.jpg



O organigrama está dividido em três níveis, o primeiro é relativo aos departamentos existentes, sendo que cada um deles detém um responsável; o segundo é referente às secções, sendo que cada uma delas possui igualmente um responsável, porém quando há apenas uma secção coincide com o responsável de departamento; por fim, o terceiro nível representa as funções existentes.

Na fase inicial do estágio ao analisar a forma como a empresa estava organizada em termos de organigrama, verificava-se que era de natureza extramente estruturada e extensa devido aos numerosos departamentos, secções e funções que a constituíam. A estrutura hierárquica da organização indica ainda que a autoridade para a tomada de decisões está concentrada e situada próximo ao topo da hierarquia, ou seja é centralizada. A centralização organizacional atribui importância às relações hierárquicas, sendo que as posições de topo possuem mais poder e autoridade, e que a autoridade dos restantes indivíduos diminui consoante a posição ocupada no organograma (Chiavenato, 2004).

A centralização tem várias vantagens, nomeadamente as decisões serem tomadas no topo da hierarquia pelos administradores que possuem uma visão global da organização; estes administradores detêm mais competências e capacidades do que os indivíduos de hierarquia mais baixa; as decisões tomadas são consistentes com os objetivos da empresa; permite eliminar esforços dos vários tomadores de decisões e reduzir custos. Contudo, também tem desvantagens, como as decisões são tomadas no topo que está afastado dos factos e circunstâncias, da mesma forma os administradores não têm contacto direto com os colaboradores e com as situações. Para além disso, a comunicação vertical gera maior demora e custo operacional, e o processo de comunicação decisório pode provocar distorções e erros pessoais por envolver vários indivíduos intermediários (Chiavenato, 2004).

No entanto, ao longo do estágio a empresa procedeu a mudanças expressivas não só nos seus procedimentos e estratégias, mas também na sua estrutura de organigrama, e embora mantenha o mesmo número de departamentos (11), reduziu de forma significativa diversas funções e secções do organograma, tornando-o menos extenso e complexo. Esta reestruturação permitiu facilitar o processo de comunicação, o contacto com e entre colaboradores.

O conselho de administração é o órgão de gestão da empresa, sendo responsável pela elaboração e colocação em prática do plano estratégico; rentabilidade da empresa; faturação da empresa; assumir o plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, bem

como o plano de formação dos colaboradores e as sugestões efetuadas pelos mesmos; implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIG), ou seja o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e o Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (SGIDI); definir, aprovar e divulgar a política do SIG; estabelecer e rever os objetivos do SIG; criar condições para uma cultura de inovação, para a criatividade interna e para a gestão do conhecimento; nomear o representante da gestão; aprovar e disponibilizar os recursos necessários (recursos humanos e aptidões específicas, recursos técnicos, organizacionais e financeiros); e rever periodicamente os resultados e o sistema integrado de gestão. É integrado por três membros, o presidente Firmino José Rodrigues Marques e os vogais José António Baptista da Costa e Teotónio Luís Vieira de Andrade dos Santos (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

Seguidamente surge, de forma comum para toda a estrutura do organigrama, o gabinete de estudos e IDI (Investigação, Desenvolvimento e Inovação) que tem como objetivo desenvolver a prática de realização de estudos e assegurar a prática da dinâmica de recolha de informação das interfaces que sustenta o IDI (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

Ao nível de departamentos a empresa é composta pela secretaria-geral que garante a comunicação entre o Conselho de Administração e os diversos processos da empresa, bem como entre esta e o exterior; o departamento administrativo e financeiro que assegura o funcionamento do sistema de contabilidade e dos princípios e regras contabilísticas, e respetivo arquivo; o departamento de formação e comunicação que tem como principais objetivos gerar conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões e assegurar a informação de carácter institucional entre a entidade o público através dos meios de comunicação; o departamento de segurança, higiene e saúde no trabalho que promove a segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho, assegura a integridade física e psíquica dos colaboradores, e previne os riscos profissionais (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

Integram igualmente a constituição da empresa o departamento de sistemas de informação que gere o sistema informático, deteta e corrige anomalias, assegurando as condições necessárias à sua operacionalidade; o departamento de aprovisionamento e armazém que satisfaz as necessidades de aquisição de bens e serviços inerentes ao bom funcionamento dos TUB e gere o armazém; o departamento de engenharia de equipamentos e manutenção que tem como principal objetivo garantir a organização,

gestão e manutenção da frota, de autocarros; o departamento de gestão comercial e marketing que gere o processo de emissão e venda de títulos de transporte, e presta apoio e informações aos utentes, bem como promove e realiza atividades que fomentem a utilização dos serviços dos TUB; o departamento de apoio ao cliente e sistemas de gestão que visa a implementação de uma política de integrada de gestão e dos procedimentos adequados ao seu desempenho, através da adoção de sistemas internos de garantia de qualidade da atividade, e colocar em prática uma estratégia para a sua melhoria contínua (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

Fazem ainda parte da estrutura organizativa o departamento de recursos humanos, o departamento no qual foi integrado o estágio curricular, que visa controlar, gerir e supervisionar os assuntos relativos ao percurso profissional dos colaboradores desde a sua admissão até à sua aposentação; e o departamento de exploração que assegura uma oferta de serviços de transporte adequada à procura e às reais necessidades da população, assegura o desenvolvimento contínuo do planeamento do serviço para garantir o cumprimento das especificações estabelecidas, assegura uma correta alocação e afetação de meios e recursos, assegura que a execução do serviço é monitorizada e que se obtém *feedback* para analisar o cumprimento ou não dos requisitos estipulados, e assegura a análise da capacidade de fornecimento de serviço de aluguer de transporte (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

1.5. Sistema de Gestão da Qualidade

Os TUB, através da sua política integrada de gestão, empenham-se de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008. Desta forma, têm como propósito social a prestação do serviço de transporte urbano de passageiros do município de Braga, direcionando a sua atividade na procura permanente da melhoria da satisfação dos seus clientes (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

O SGQ dos TUB fundamenta-se no desempenho dos processos da organização e dos requisitos da qualidade, tendo como referência o modelo de Gestão NP EN ISO 9001:2008. O sistema pretende criar uma coesão sistemática entre os processos de planeamento, de execução, de análise e de estabelecimento da melhoria e de processos de suporte à atividade, para que a melhoria seja uma prática sustentada. O planeamento do SGQ foi estabelecido de modo a cumprir a Política da Qualidade e Segurança e os Objetivos (resultados esperados), sendo consistente com todos os outros requisitos

operacionais da empresa. Para a implementação do SGQ, os TUB desenvolveram capacidades e mecanismos de suporte necessários para observar a sua Política da Qualidade e Segurança, Objetivos e Metas (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

O Manual de Gestão da Qualidade define a estrutura funcional e organizacional da empresa, os processos e funções do SGQ, bem como descreve os princípios adotados para a gestão do SGQ para a concretização da Política da Qualidade e Segurança e objetivos dos TUB. Estas disposições pretendem potenciar a garantia da satisfação de todas as partes envolvidas, incluindo os colaboradores, clientes e fornecedores, relativamente às atividades desenvolvidas pela empresa. O modelo desenvolvido tem como objetivo a melhoria contínua de desempenho do SGQ, como fator decisivo para o sucesso dos TUB, organização que pretende ser referência no seu setor de atividade (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

O manual permite conhecer os TUB, a sua Política da Qualidade e Segurança e a sua visão face aos requisitos da qualidade, a sua estruturação funcional e organizacional, os resultados esperados, etc. Internamente, pretende ser uma ferramenta de formação e informação sobre os aspetos relevantes para a Gestão da Qualidade (Transportes Urbanos de Braga, 2014a).

A Qualidade é cada vez mais um aspeto crucial e essencial ao funcionamento e reconhecimento de uma organização. A *American Society for Quality Control*, refere que a Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que podem satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos clientes (Silva & Saraiva, 2012).

O êxito de uma organização está associada à sua capacidade de mobilizar e organizar todos os recursos e meios necessários para a realização dos produtos e/ou serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos seus clientes. Assim, a qualidade pode ser considerada “o «motor» de sucesso de qualquer organização” (Pinto, 2005).

Desde a antiguidade que é possível identificar alguns aspetos que são associados à gestão da qualidade, como as técnicas de planeamento, controlo e organização utilizadas pelos sumérios, babilónios, egípcios, chineses e gregos, bem como os sistemas de controlo utilizado pelos romanos. Embora o conceito só tenha aparecido mais tarde, a gestão da qualidade começou a ser desenvolvida na década de 50 no Japão por Ishikawa. Este movimento foi alargado aos Estados Unidos com Philip Crosby e Armand Feigenbaum, considerados os grandes impulsionadores; e posteriormente à

Europa na década de 80 por Juran, que defendia que a qualidade deveria ser entendida como uma “*adequação ao uso*”, e por Deming, que fundamentava a sua teoria na ideia de que a qualidade devia ser avaliada pelos clientes e teria de englobar preocupações com custo e adequação ao mercado (Soares & Pinto, 2010).

Atualmente, a qualidade é considerada como a procura da melhoria contínua, nas diferentes vertentes da organização, desde a definição da sua política e da sua estratégia até aos indicadores financeiros considerados mais relevantes (Proença, 2011).

No setor dos transportes coletivos de passageiros é essencial que as empresas compreendam a gestão da qualidade como um processo eficaz na procura da melhoria de serviços para garantir a satisfação dos seus clientes, no combate a desperdícios e ineficiências para assim dar resposta a influências quanto à sua obrigatoriedade, continuidade e acessibilidade. A qualidade surge neste contexto como uma das variáveis estratégicas mais importantes para o desenvolvimento de qualquer organização (Pires, 2004).

O Sistema de Gestão da Qualidade determina o compromisso e envolvimento da organização na oferta de produtos/serviços que satisfaçam as necessidades dos seus clientes. Assegura-se assim, com a implementação deste sistema, que a organização adote métodos e mecanismos de controlo, garantia e de melhoria da qualidade em todos os seus processos (Proença, 2011).

A implementação do SGQ deve ser considerada como essencial para gerir e garantir a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais, as responsabilidades estabelecidas, bem como para permitir a melhoria contínua dos processos, gerando progressivamente produtos e serviços aptos a satisfazer as necessidades dos clientes. Este sistema visa, assim, demonstrar de forma consistente, a capacidade para proporcionar produtos ou serviços referentes aos requisitos do cliente e dos requisitos regulamentares aplicáveis, e melhorar a satisfação do cliente através da melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão (Soares & Pinto, 2010).

Um SGQ pode ser concebido e implementado tendo por base referenciais e normas diversas. As normas ISO têm-se constituído como o referencial de excelência para a implementação dos SGQ nas organizações, devendo a sua implementação basear-se sempre na natureza dos produtos e serviços que oferecem e nos respetivos processos que lhes dão origem (Soares & Pinto, 2010).

A ISO (*International Standards Organization*) é uma organização independente, não-governamental e com o maior desenvolvimento mundial de normas internacionais

voluntárias. As normas internacionais fazem as coisas funcionar no sentido em que atribuem especificações de classe mundial para produtos, serviços e sistemas para garantir a qualidade, segurança e eficiência. É assim fundamental para promover o comércio internacional (ISO, 2015a)

A ISO existe desde 1946, produzindo um conjunto de normas para a implementação do SGQ em diversos setores. Até ao momento, já publicou mais de 19 500 normas que abrange quase toda a indústria, tecnologia, agricultura, segurança alimentar e cuidados de saúde. As normas internacionais ISO garantem que os produtos e serviços são seguros, confiáveis e de boa qualidade. Para as empresas são ferramentas estratégicas que reduzem os custos, minimizando o desperdício e os erros e aumentar a produtividade. Ajudam, assim as empresas a alcançar a novos mercados, o nível de igualdade para os países em desenvolvimento e a facilitar o comércio mundial livre e justo (ISO, 2015a).

Maioritariamente os SGQ obedecem a requisitos e princípios especificados na Norma Internacional NP EN ISO 9000. A família ISO 9000 aborda vários aspetos da gestão da qualidade e contém algumas das normas ISO mais conhecidas. Os padrões fornecem orientação e ferramentas para empresas e organizações que querem garantir que seus produtos e serviços, de forma consistente, atendam às exigências dos clientes, e que a qualidade seja constantemente melhorada (ISO, 2015a).

As normas da família ISO 9000 incluem a ISO 9001:2008, norma implementada pelos TUB, que define os requisitos de um sistema de gestão da qualidade e é o único padrão na família que pode ser certificado para, embora este não seja um requisito. Pode ser implementada por qualquer organização, independentemente do seu setor de atividade. De facto, esta norma é implementada por mais de um milhão de empresas e organizações em mais de 170 países (ISO, 2015b). É baseada em vários princípios de gestão da qualidade centrando-se no cliente, na motivação e implicação da gestão de topo, na abordagem por processos e melhoria contínua. (ISO, 2015b).

A correta implementação das normas ISO garante que a organização atinga determinado nível mínimo de qualidade, bem como demonstra aos seus clientes que está comprometida com a qualidade. As normas atestam também que o SGQ está devidamente formalizado e documentado, através do Manual de Gestão da Qualidade.

CAPÍTULO II

Importância do Psicólogo do Trabalho e das Organizações

O capítulo descreve a importância e as funções do Psicólogo do Trabalho e das Organizações na atualidade. Aborda a resenha histórica da Psicologia do Trabalho e das Organizações, mencionando as transformações e evoluções que atravessou. Posteriormente é descrita a atuação e o papel do psicólogo do trabalho, com referência à importância do psicólogo do trabalho no contexto atual.

Resenha histórica

A Psicologia do Trabalho e das Organizações (PTO) visa o estudo do comportamento humano nas organizações, contribuindo para a competência organizacional e para a satisfação e bem-estar dos seus colaboradores. O seu objeto de estudo permanece, apesar do seu conceito ter sofrido várias mudanças ao longo do tempo (Borman, Klimoski & Ilgen, 2003). A PTO atravessou diversas transformações que influenciaram o seu conceito: inicialmente era denominada por Psicologia Empresarial, nos anos 20 o conceito mais frequente era Psicologia Industrial (Benjamin, DeLeon, Freedheim & Vandebos, 2003), e posteriormente, para Psicologia Industrial e Organizacional, designação vigente nos Estados Unidos, e na Europa era empregado o termo Psicologia do Trabalho e das Organizações (Koppes, 2003).

É nos EUA com Walter Dill Scott que a PTO tem a sua origem. Os vários estudos e artigos do autor publicados na área da publicidade e seleção de pessoas permitiram impulsionar a imagem e percepção da psicologia no contexto laboral e das organizações (Benjamin et al., 2003). A constituição desta área foi ainda favorecida por várias forças internas e externas, que influenciaram a sua evolução. As primeiras são relativas a autores como Kurt Lewin, Walter Dill Scott, James McKenn Cattell, entre outros; já as segundas fazem referência ao contexto socioeconómico, político, militar, tecnológico e psicológico (Koppes, 2003).

Foi fundamental para o desenvolvimento da PTO a época em que ocorreram as duas grandes guerras. Ao longo da I Guerra Mundial assistiu-se a uma importante expansão no pensamento e prática da PTO através do uso de testes psicotécnicos no

processo de recrutamento e seleção dos militares americanos (Benjamin et al., 2003). No período pós-guerra, com a importância atribuída pelas organizações em aumentar a produtividade e diminuir as perdas resultantes do erro humano (e.g., acidentes), as oportunidades de emprego aumentaram (Koppes, 2003).

Durante a II Guerra Mundial, emergiram diversas organizações na área da investigação e consultoria, bem como expandiram as oportunidades de emprego em diferentes áreas, nomeadamente análise de funções, formação profissional, salários, e recompensas, avaliação de desempenho, aconselhamento, segurança e higiene no trabalho, entre outras. Estas conjunturas constituíram para a PTO uma significativa evolução fora da academia (Koppes, 2003). Em 1945 nos EUA, a fundação da Sociedade de Psicologia Industrial e, em 1991 na Europa, a criação da Associação Europeia de Psicologia do Trabalho e das Organizações, refletiam o aumento da importância das associações profissionais (Costa, 2002, cit. in Lobo & Pinheiro, 2011).

Em Portugal a Psicologia, especialmente a PTO, é considerada uma área recente uma vez que as primeiras licenciaturas surgiram apenas em meados dos anos 70 (Costa, 2002, cit. in Lobo & Pinheiro, 2011).

2.2. A atuação e o papel do psicólogo do trabalho

O objeto de estudo da psicologia do trabalho, as pessoas que trabalham nas organizações, caracteriza-se por ser bastante diverso, o que leva o psicólogo do trabalho e das organizações a conceptualizar e intervir nas organizações como sistemas de interesses, de expectativas e necessidades, de forma integrativa (Lobo & Pinheiro, 2011). O fator humano é considerado o principal agente de diferenciação de uma organização e com um mercado de trabalho caracterizado atualmente pela elevada competitividade, a importância da PTO no contexto organizacional tem aumentado progressivamente (Pereira, 2009).

O papel do psicólogo do trabalho, independentemente da sua função organizacional, tem uma identidade profissional própria caracterizada pelas suas competências e a aplicação das mesmas (Bryson & Hosken, 2005). A experiência no conhecimento e avaliação sobre o comportamento humano são particularidades da atividade profissional do psicólogo do organizacional, sendo uma mais-valia para a organização que integra este profissional (Wong, 2008).

O psicólogo organizacional, de acordo com Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), pode executar funções de acompanhamento de colaboradores em processos

individuais ou em grupo (stress organizacional, gestão de trabalho, comunicação, liderança); processos de avaliação de desempenho; acolhimento e integração dos colaboradores e levantamento de necessidades de formação; gestão de processos de mudança; análise de políticas remuneratórias e de progressão na carreira; desenvolvimento de ações de formação internas; liderança de processos de seleção e recrutamento de pessoal e de processos de comunicação organizacional (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2013).

No tecido empresarial português, a intervenção do psicólogo foca a melhoria da relação colaborador-empresa; o aumento da satisfação dos colaboradores; a promoção do desenvolvimento, da motivação e da melhoria do desempenho dos colaboradores; da promoção do sentimento de inclusão e de realização de um trabalho com sentido; a dinamização das equipas para gerir conflitos; a redução dos períodos de baixas e atestados; a diminuição do stress; a diminuição do número de casos de pouca adesão ao trabalho proposto; e a melhoria e o aumento dos processos de produtividade e de melhoria contínua. Além destes domínios, o psicólogo do trabalho detém ainda a formação e as competências essenciais para estabelecer ambientes criativos na resolução de problemas, extinguir comportamentos que originem maus hábitos nas empresas, desenvolver atividades que colmatem as necessidades das organizações e as tornem competitivas no atual mercado de trabalho globalizado (OPP, 2013).

Contudo, embora a intervenção do psicólogo organizacional seja bastante diversificada com a possibilidade de desenvolver bastantes atividades nas organizações, verifica-se que a sua atuação em contexto organizacional é frequentemente limitada a métodos tradicionais como o recrutamento, seleção e formação (Pereira, 2009).

O psicólogo do trabalho pode executar funções ao nível da Gestão de Recursos Humanos (GRH), o que se traduz comumente numa incompreensão. A GRH tem como funções o recrutamento e seleção, treino e desenvolvimento, os pagamentos e outros aspetos que expressam as condições de trabalho dos trabalhadores (Powell-Williams, 2009, cit. in Da Costa, 2013), o que pressupõe que os gestores de recursos humanos tenham funções semelhantes aos psicólogos do trabalho, embora cada um tenha a sua identidade profissional. Os psicólogos, quando desempenham funções no departamento de recursos humanos tentam compreender os problemas, procurando a origem do comportamento organizacional (Arnold, Silvester, Patterson, Robertson, Cooper, & Burnes, 2005). Neste sentido, os gestores de RH aproximam-se a nível de funções com o psicólogo organizacional. Embora esta relação seja estreita, importa

sublinhar que estes são profissionais distintos. Os psicólogos em contexto organizacional planeiam atividades de trabalho, bem como horários e locais de trabalho, princípios baseados nas teorias motivacionais, estabelecem e avaliam formações, desenvolvem procedimentos de seleção, avaliam o desempenho, aconselham sobre o desenvolvimento organizacional e sobre a evolução da carreira. Como é possível observar, esta área está intimamente ligada com os gestores de RH, sendo que as diferenças baseiam-se na base do conhecimento, uma vez que a gestão trabalha com evidências científicas e estatísticas, ou seja um lado mais prático, e os psicólogos do trabalho desenvolvem procedimentos, ferramentas e princípios, indicando, assim, níveis diferentes de trabalho visto considerarem a vertente humana (Wong, 2008).

2.3. A importância do psicólogo do trabalho no contexto atual

A centralidade para perceber o trabalho torna-se o domínio de estudo e de intervenção do psicólogo do organizacional. Segundo Bryson e Hosken (2005), o psicólogo do trabalho assume funções essenciais na direção de uma organização e as suas competências proporcionam uma avaliação de valores, normas e motivações capazes de influenciar as atitudes e comportamentos organizacionais. É expressa, através da perceção das atividades do psicólogo e do modo como as desempenha, a grande variedade e, conseqüente importância, que esta profissão assume. O olhar da PTO assume uma complexidade, associando o Homem e o trabalho através da compreensão de ambas dimensões numa visão individual, grupal e organizacional (Bryson & Hosken, 2005).

É de considerar o papel fundamental dos psicólogos do trabalho e das organizações na atuação da promoção da saúde e bem-estar no contexto laboral. O atual contexto socioeconómico impõe às empresas desafios que podem afetar a sustentabilidade dos negócios, a manutenção dos postos de trabalho e o alcance dos objetivos. Da mesma forma, o contexto de crise e de imprevisibilidade provoca stresse, insegurança e ansiedade nos trabalhadores, reduzindo o seu desempenho e conseqüentemente a competitividade das empresas (OPP, 2013).

Em 1986, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e Organização Mundial da Saúde (OMS) alertaram para a importância dos Riscos Psicossociais no Trabalho (RPT), e desde então estes riscos têm aumentado progressivamente. Cada vez mais, trabalhadores de todas as categorias profissionais e setores de atividade mencionam que sofrem de sintomas associados ao stresse, ao assédio (moral ou sexual)

e mesmo à violência no trabalho. Estes riscos estão associados ao contexto profissional (organização e gestão do trabalho, e também o seu contexto económico e social), passíveis de afetarem a integridade física e/ou psicológica dos profissionais e de gerarem problemas de saúde mental, doenças músculo-esqueléticas ou cardiovasculares, sendo o stress uma das consequências mais comuns deste tipo de riscos (Antunes, 2012).

As consequências da exposição a fatores laborais afetam negativamente a saúde física e prejudicam o bem-estar psicológico, conduzindo assim ao stress, depressão, ansiedade, *burnout* e absentismo. Em resultado, as empresas são também afetadas por níveis de desempenho e produtividade reduzidos, pouca motivação e elevada rotatividade dos trabalhadores. Em Portugal, tem-se agravado cada vez mais o absentismo e a incapacidade prolongada devido ao stress relacionado com o trabalho e a problemas de saúde mental (OPP, 2013).

Estudos indicam que o custo anual do stress associado ao trabalho em 15 países da União Europeia foi estimado em 20.000 milhões de euros e 50 a 60% do absentismo está direta ou indiretamente ligado ao stress. Um outro estudo realizado pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, indica que 79% dos gestores europeus estão preocupados com o stress no trabalho. Em Portugal, cerca de 85% dos gestores considera o stress um tema relevante, porém apenas 15% das empresas portuguesas que participaram no estudo referiu possuir instrumentos para gerir o stress relacionado com o trabalho. Dada a relação existente entre os riscos psicossociais e o aumento de quadros de ansiedade, de depressão e até de acidentes de trabalho, esta mostra ser uma questão delicada (Antunes, 2012).

Estes dados refletem as consequências das mudanças ocorridas nos últimos anos no mundo do trabalho, nomeadamente, as transformações socioeconómicas, o aumento do desemprego, o aumento da incerteza e da instabilidade laboral, os contratos precários, o aumento da carga e do ritmo de trabalho, a insegurança causada pela imprevisibilidade das mudanças e reestruturações nas empresas, a dificuldade crescente de equilibrar vida profissional e vida familiar e pessoal. Contudo, é possível serem atenuados, através de ações que ajudem os colaboradores a encontrar estratégias mais saudáveis e eficazes perante estas situações de risco. A OPP considera que os psicólogos são fundamentais neste processo, porque possuem competências que os capacitam para processos de avaliação, prevenção e intervenção em situações de risco

psicossocial, bem como têm um saber que é uma mais-valia na melhoria das condições de saúde e bem-estar no trabalho (Antunes, 2012).

O local de trabalho é assim, considerado um determinante da saúde dos colaboradores com impacto nas suas famílias, na comunidade, e por isso mesmo, um contexto para prevenir problemas psicológicos e promover uma melhor saúde física e mental. No contexto atual, a promoção da saúde no trabalho contribui, significativamente, para o crescimento e competitividade das empresas, beneficiando assim os empregadores, os colaboradores e a economia do país (Antunes, 2012).

Apesar de serem bastante difundidos e reconhecidos por todo o mundo os resultados da intervenção do psicólogo nas empresas, em Portugal atualmente ainda não se corrobora este facto. Neste sentido, a Ordem dos Psicólogos Portugueses salienta a importância do investimento pelas empresas na saúde mental dos seus colaboradores através da presença do psicólogo do trabalho nas empresas para intervir sobre estes fatores (OPP, 2013).

2.4. Observação assistemática

Com o objetivo de se efetuar um levantamento de informações e uma análise do contexto da instituição de estágio, o qual iniciou em Outubro de 2014, procedeu-se inicialmente a uma observação assistemática. Os aspetos observados compreenderam as instalações/infraestruturas e suas condições; a organização do espaço; o ambiente de trabalho; os recursos e meios disponíveis; o departamento de recursos humanos, departamento no qual foi integrado o estágio; os meios de comunicação privilegiados e tipo de comunicação utilizado; as principais necessidades sentidas pela empresa; entre outros.

Todo este processo de observação foi realizado juntamente com a outra colega de estágio, Patrícia Raquel Antunes Ferreira, também aluna deste mestrado. Da mesma forma, a análise e descrição da observação foi fruto do trabalho em equipa e de um ambiente de colaboração, permitindo assim que os objetivos fossem alcançados de uma melhor forma.

A empresa TUB dispõe de instalações com uma dimensão ampla e estruturada, uma vez que estão divididas por diversos edifícios. Num primeiro edifício localiza-se a portaria que é o primeiro contacto de quem se dirige à empresa e onde se faz o registo das entradas e saídas de todos os autocarros; ao lado situa-se o centro de controlo que dá apoio aos agentes únicos e onde estes fazem o registo da viatura de serviço a utilizar; e

ainda neste edifício está agregado o bar e a sala de pausa/convívio dos agentes únicos. A sala dispõe de algumas mesas e cadeiras, usadas sobretudo para jogar às cartas e ao dominó, e de um jogo de futebol de mesa (matraquilhos). Esta sala caracteriza-se por ser bastante pequena, tendo em conta o número de agentes únicos existentes, e apesar de ser iluminada e limpa, carece de uma renovação pois não oferece conforto, talvez por isso seja pouco frequentada.

Num segundo edifício localiza-se a área administrativa que é constituída pelos diversos departamentos distribuídos por 2 pisos. No primeiro situam-se os departamentos de exploração e o administrativo e financeiro. É constituído também por uma sala de reuniões, uma sala de formação, um telefonista e uma sala de convívio que contém uma máquina de bebidas e outra de alimentação. As salas de reuniões e de formação são agradáveis, bem iluminadas e amplas, tendo capacidade para cerca de 20 pessoas.

No segundo encontram-se a administração, a secretaria-geral, nos respetivos gabinetes. Os departamentos de sistemas de informação, recursos humanos, apoio ao cliente e sistemas de gestão; formação e comunicação; segurança, higiene e saúde no trabalho; gabinete de estudos e IDI; gestão comercial e marketing trabalham em *open space* (espaço aberto). Agregado a este edifício situa-se ainda a área da manutenção, onde são reparadas todas as viaturas, e o departamento de aprovisionamento e armazém. Para além destes, existe ainda um terceiro onde funciona a área da pintura.

Os colaboradores dos TUB depois de muitos anos a trabalhar em gabinetes, tem vindo a implementar aos poucos uma cultura *open space*. Os ambientes de trabalho sem paredes melhoram o trabalho em equipa, a transparência nas relações entre colegas e a fluidez da informação, eliminando assim barreiras físicas à comunicação e entre os diferentes níveis da organização. É por isso que os escritórios sem barreiras ganham visibilidade em todo o mundo e em todas as áreas de atividades, apesar das críticas relativas ao barulho e à dificuldade de concentração (Amorim, 2009).

Um espaço aberto torna o espaço mais funcional, permitindo ganhar tempo no trabalho, bem como ter acesso a uma diversidade de informações suscetíveis de desenvolver a carreira de cada um. Para além disso, têm vantagens em termos de rentabilização do espaço que compõem as áreas do escritório, tornando-se assim mais prático, mais rentável, e como ocupa menos espaço é menos dispendioso para as empresas, pois tudo está concentrado e é mais fácil de gerir (Amorim, 2009). Nesta

empresa ao trabalhar em *open space* denota-se um ambiente dinâmico e de interação entre os diversos departamentos. Há maior comunicação entre os colaboradores.

Importa destacar o departamento de recursos humanos, o departamento no qual foi integrado este estágio curricular. O departamento é dirigido pela Dra. Maria Augusta Duarte e integrado por duas colaboradoras administrativas.

De um modo geral, os recursos humanos da empresa TUB destinam-se, sobretudo, a controlar, gerir e supervisionar os assuntos relativos ao percurso profissional dos colaboradores desde a sua admissão até à sua aposentação. Designadamente podem definir os perfis mais adequados a cada cargo ou função, por forma a adequar o funcionário à função e daí obter ganhos de rentabilidade; promover as ações necessárias ao recrutamento de pessoal, definindo perfis, métodos e critérios de seleção; assegurar o decurso dos procedimentos necessários à progressão e promoção nas categorias e carreiras; assegurar a adequação dos processos de contratação ou recrutamento de pessoal, de acordo com as normas legais; assegurar o normal decurso dos procedimentos necessários à progressão e promoção nas categorias e carreiras; organizar atividades de estímulo à criatividade interna e geração de ideias; assegurar o processamento dos vencimentos, remunerações ou outros abonos e dos descontos que sobre eles incidam. Desenvolvem assim, todas as ações necessárias à organização e instrução de processos referentes à situação profissional dos colaboradores, englobando o recrutamento, acolhimento, mobilidade, progressão e aposentação (Transportes Urbanos de Braga, 2015c).

As instalações dos TUB são globalmente antigas e com condições inadequadas, sobretudo na área da manutenção. Esta área é coberta ainda por placas de fibrocimento, contendo infiltrações; tem grandes amplitudes térmicas, isto é no verão sente-se muito calor e no inverno muito frio; e as ferramentas de trabalho são velhas ou insuficientes. Para além destes fatores, na área da manutenção constituída por cerca de 40 trabalhadores o espaço é todo aberto denotam-se ainda mais o frio e calor nas respetivas alturas do ano. Porém, a administração demonstra estar consciente desta situação, pelo que já estão a ser reunidos esforços no sentido de melhorar as instalações e adquirir novos materiais. Neste contexto, importa salientar a transparência dos TUB, que apesar de todas as suas dificuldades e carências, permitiram o acesso a todas as instalações e secções sem condicionalismos.

No que diz respeito a recursos físicos a empresa dispõe de um parque de veículos para as viaturas de pesados de passageiros e para as viaturas dos colaboradores,

uma área de revisão das viaturas (estação de serviço), um armazém de peças e ferramentas, um frenómetro e colunas elevatórias, máquina de lavagem exterior das viaturas, máquina de lavar de alta pressão, duas bombas de abastecimento (gás e gasóleo), vestuários e balneários para os funcionários da empresa, 7 viaturas ligeiras ao serviço interna da empresa, 119 viaturas pesadas de passageiros (16 são a gás natural e 105 são a diesel, incluindo um autocarro turístico) e 6 postos de atendimento ao cliente.

Quanto aos recursos informáticos, a TUB possui um sistema de comunicação entre o centro de controlo e as viaturas via telemóveis, um sistema de bilhética, um sistema informático de planeamento de transportes, um sistema informático SAE, isto é um Sistema Ajuda à Exploração e SIG, Sistema de Informação Geográfica. Para além disso, todos os veículos contêm monitores LCD.

As infraestruturas não dispõem de sala de convívio e cantina, sendo uma carência sentida pelos colaboradores expressa aquando da nossa observação.

No decorrer do estágio teremos a oportunidade de participar, quer de forma informal quer de forma formal através das apresentações dos trabalhos desenvolvidos, nas reuniões de serviço ou de coordenação, agendadas regularmente e coordenadas pela administração com os responsáveis dos departamentos, também chamados de chefes de serviço. Nestas reuniões são realizados pontos de situação relativamente aos encargos de cada departamento e respetiva análise.

Para além das reuniões de serviço, a administração reúne individualmente e quando necessário com os responsáveis dos departamentos que mais contribuem para os processos mais relevantes na prestação de serviço, onde são analisados assuntos relacionados com o próprio departamento.

Os canais que a empresa privilegia para comunicar com os colaboradores é a conferência por computador através do *skype*, reuniões, apresentações formais, encontros informais, e sobretudo, através de correio eletrónico, o telemóvel interno, e mais recentemente através do jornal interno. Com os agentes únicos é utilizado o sistema de painéis informativos, o telemóvel interno e também o jornal interno. Todos estes canais de comunicação constituem a comunicação interna, ou seja atos de comunicação produzidos no interior da organização.

Em relação aos clientes são privilegiadas as redes sociais, o correio eletrónico e o contacto telefónico e o atendimento presencial, ou seja a comunicação cara-a-cara. Além disso, dispõem ainda de livro de reclamações e de um formulário através do qual têm a possibilidade de sugerir, opinar ou reclamar.

Um dos aspetos fundamentais da eficácia comunicacional é a seleção dos canais de comunicação, que são considerados como veículos ou meios a partir dos quais a mensagem é transmitida, permitindo que o emissor e o recetor comuniquem. Exemplos de canais, e alguns dos quais utilizados pelos TUB, são: o correio eletrónico, o telefone, comunicação cara-a-cara, as apresentações formais, as reuniões, os jornais, os boletins informativos, etc. (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

Todas as mensagens percorrem algum tipo de canal, o qual pode interferir nas mesmas. Deste modo, e sendo as competências requeridas para cada canal distintas determinando a natureza dos códigos que podem ser transmitidos através dele, a sua seleção deve considerar quatro fatores: os objetivos do emissor, os objetivos da mensagem que este deseja transmitir, os atributos do canal e as características do recetor (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

A comunicação descendente e a comunicação horizontal são os fluxos de comunicação mais frequentes no seio dos TUB. A comunicação descendente deriva dos níveis hierárquicos superiores para os inferiores, tendo como funções instruções de trabalho, diretrizes, repreensões e elogios, palestras de divulgação (e.g., de objetivos, visão, mudança estratégica), procedimentos, avisos, informações, circulares, manuais, publicações da empresa. Por sua vez, a comunicação horizontal ou lateral é que decorre entre pessoas do mesmo nível hierárquico, e visa principalmente a coordenação de trabalho, a partilha de informações e a resolução de problemas interdepartamentais (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

Os colaboradores administrativos da TUB não estão sujeitos a um horário rígido, ou seja cada um tem flexibilidade para determinar a sua hora de entrada, de pausa e de saída, desde que cumpram as oito horas laborais diárias. Os restantes colaboradores têm horário estabelecido ou trabalham por turnos, primeiro e segundo turno, horário da manhã e tarde respetivamente. Os agentes únicos, a percentagem mais significativa de colaboradores da empresa, são exemplo do regime por turnos, podendo também fazerem o horário designado por três etapas, isto é fazem um percurso de manhã, um à tarde e outro à noite.

CAPÍTULO III

Principais atividades desenvolvidas em contexto de estágio

Este capítulo é relativo à descrição das atividades mais relevantes desenvolvidas em contexto de estágio, sendo que cada atividade segue os seguintes parâmetros: objetivos, fundamentação teórica e metodologia.

Atividade 1: Apresentação do questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores em reunião de coordenação.

Objetivos:

- Dar a conhecer o questionário construído para a avaliação da satisfação.
- Analisar o conjunto dos itens e as questões que constituíam o inquérito.
- Debater sugestões e possíveis aspetos a melhorar.

Metodologia:

Após concluída a construção do questionário a aplicar para a avaliação da satisfação dos colaboradores do universo dos TUB, foi proposto pela orientadora de estágio na empresa, a Dra. Maria Augusta, que apresentasse o respetivo questionário em reunião de coordenação, no sentido de o expor ao conselho de administração e a todos os chefes de serviço. Apesar deste procedimento formal, a administração já tinha conhecimento da estrutura e do conteúdo do questionário, uma vez que o havia analisado previamente. A apresentação do questionário foi complementada com suporte informático (anexo 1).

Atividade 2: Avaliação da satisfação dos colaboradores

Objetivos:

- Conhecer o grau de satisfação global dos colaboradores.
- Em que medida os colaboradores estão satisfeitos com a organização, com a supervisão, com as relações sociais no posto de trabalho, com o ambiente físico e com a tarefa.

- Conhecer a relação entre as variáveis sociodemográficas e o grau de satisfação.
- Avaliar e analisar a existência de riscos psicossociais e a relação trabalho-família.
- A partir dos resultados, identificar medidas e estratégias a implementar no sentido de gerar melhorias.

Fundamentação teórica:

À medida que trabalho passou a ser central na vida das pessoas, a satisfação com ele adquirida tem sido considerada um fator relevante associado à saúde mental. O interesse por investigações sobre a satisfação no trabalho e como esta influencia a qualidade de vida dentro e fora das organizações teve origem nos anos 30 (Lawler, 1983, cit. in Carlotto & Câmara, 2008). Contudo, segundo Pocinho e Garcia (2008), a história do estudo da satisfação no trabalho é relativa ao ano de 1912 com os estudos de Taylor sobre o efeito do ambiente de trabalho, nomeadamente a fadiga e o salário, no desempenho do trabalhador, a sua satisfação e produtividade.

A satisfação dos trabalhadores incita as organizações a mobilizar esforços. Aliás, os trabalhadores atualmente são considerados colaboradores ou parceiros, e não como mera mão-de-obra, atendendo que a sua satisfação pode influenciar os processos organizacionais, a qualidade do produto e a produtividade (Hernandez & Melo, 2003).

Robert, Young e Kelly (2006) destacam várias pesquisas que têm demonstrado uma relação entre os baixos níveis de satisfação laboral e uma diversidade de problemas de saúde associados ao stress como a depressão, ansiedade e perturbações aditivas (por exemplo, Cropanzano & Wright, 2001; National Academy on an Aging Society, 2000). Estes problemas não só atingem a qualidade de vida do trabalhador, como também têm impacto na atividade da organização, designadamente na sua produtividade e manutenção dos trabalhadores (Cropanzano & Wright, 2001, cit. in Robert, Young & Kelly, 2006). Saane, Sluiter, Verbeek e Frings-Dresen (2003), consideram que a satisfação no trabalho pode atuar como uma condição de prevenção dos contextos que geram uma elevada taxa de stress e consequente abandono laboral.

Nesta circunstância, a satisfação no trabalho e as suas variáveis determinantes (produtividade, desempenho, absentismo e abandono laboral, entre outros), são das dimensões mais investigadas nos últimos anos no campo da Psicologia Organizacional (Jewell, Beavers, Kirby, & Flowers, 2001), constituindo-se mesmo como o construto mais estudado pela comunidade científica. Este interesse pela variável deve-se ao seu

efeito na vida das organizações, quer ao nível específico (no domínio do trabalhador), quer no âmbito da atividade global da própria organização (Hirschfeld, 2000).

A satisfação com o trabalho é uma dimensão complexa e de difícil definição, por se tratar de um estado subjetivo, podendo variar de sujeito para sujeito, segundo diferentes circunstâncias, e ao longo do tempo para a mesma pessoa. É compreendida como um fator preditor nos aspetos da produtividade e da realização dos trabalhadores (Carlotto & Câmara, 2008).

A satisfação no trabalho é abordada como um conjunto de sentimentos favoráveis a partir dos quais os trabalhadores compreendem o seu trabalho. Para Locke (1976), é o resultado da perceção de que o próprio trabalho reflete os valores laborais mais importantes para o trabalhador, na medida em que estes são congruentes com as suas necessidades. A satisfação e a insatisfação no trabalho são respostas emocionais com uma diversidade de ações alternativas que podem funcionar como respostas no campo psicológico ou comportamental.

A satisfação laboral pode ser abordada de duas formas: unidimensional e a multidimensional. A primeira centra-se na satisfação laboral como uma atitude perante o trabalho em geral, já a segunda considera a satisfação com aspetos específicos do trabalho, sendo causada por diferentes condições antecedentes, e em que cada fator pode ser analisado separadamente. De acordo com esta segunda vertente destaca-se o modelo de satisfação no trabalho proposto por Locke (Ferrer & Rodríguez, 2009).

A constituição deste constructo tem por base três vertentes: individual, situação laboral e características do trabalho. A individual engloba as necessidades pessoais, os valores e os traços da personalidade; a situação laboral reflete frequentemente as comparações sociais que os indivíduos fazem com outros trabalhadores, as características de trabalhadores anteriores e os grupos de referencia; e por último as características do trabalho, como retribuição, condições de trabalho, supervisão, colegas, conteúdo do trabalho, segurança no emprego e oportunidades de progresso, entre outras (Ferrer & Rodríguez, 2009).

As causas da satisfação podem ser pessoais ou organizacionais. As primeiras dividem-se em causas demográficas e diferenças individuais, assim a idade e género, são os fatores demográficos com mais elevada correlação. Por sua vez, tendo em conta as causas organizacionais, o principal elemento que contribui para a satisfação nas organizações é o salário, por permitir a resolução de necessidades individuais e também o estatuto e reconhecimento social. A satisfação tem importância ao nível da

compreensão do comportamento humano em termos organizacionais. O trabalho em si mesmo e as oportunidades de promoção são outros dois fatores de satisfação. A promoção é abordada como causa de satisfação por refletir ganhos em termos remunerativos, estatuto e prestígio; as características de supervisão, as características dos colegas e as condições físicas de trabalho, são outros elementos que favorecem a satisfação dos colaboradores nas organizações (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

Herzberg desenvolveu a teoria dos dois fatores, os fatores higiênicos e os fatores motivacionais. Os primeiros dizem respeito às condições que envolvem o indivíduo no local de trabalho (condições físicas e ambientais, o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o tipo de supervisão). Os segundos são relativos ao conteúdo do cargo em si (delegação de responsabilidade, liberdade de decisão na execução do trabalho, oportunidades de promoção, uso integral das capacidades pessoais (Lobo & Vieira, 2010).

Pela origem das suas características, a satisfação resulta de um trabalho estimulante, mas a insatisfação no trabalho depende das características que lhe são externas. A satisfação e a insatisfação no trabalho devem assim ser consideradas duas dimensões diferentes. Os fatores higiênicos podem ser considerados preventivos, no sentido em que a sua presença evita a insatisfação no local de trabalho, mas a satisfação só pode ser alcançada através da presença dos fatores motivacionais. Assim, os fatores higiênicos quando presentes podem evitar as queixas, mas o verdadeiro empenho com o trabalho e o esforço para o realizar de forma adequada só podem ser conseguidos pela presença dos fatores motivacionais (Chambel & Curral, 1995).

De acordo com Locke os componentes motivadores da satisfação laboral estão relacionados com o seu conteúdo, as possibilidades de promoção, o reconhecimento, as condições e o ambiente de trabalho, as relações com colegas e subordinados, as características da supervisão e da gestão, e as políticas e competências da empresa (Locke, 1976).

Por sua vez, Peiró (1997, cit. in Carlotto & Câmara, 2008) menciona a existência de fatores relacionados com satisfação no trabalho estáveis e consistentes, nomeadamente satisfação intrínseca, satisfação com a supervisão ou estilo de direção, satisfação com a organização e direção da mesma, satisfação com as condições de trabalho (físicas e psicológicas), satisfação com as recompensas e orientações, e a satisfação com o reconhecimento através de feedback verbal.

Mais recentemente, a satisfação no trabalho é abordada na perspectiva de Tamayo (2000, cit. in Carlotto & Câmara, 2008), como uma variável multifatorial, incluindo aspetos como: salário, colegas, supervisão, oportunidades para promoção, benefícios, condições de trabalho, progressão na carreira, estabilidade no trabalho, desenvolvimento pessoal e quantidade de trabalho.

A satisfação no trabalho reflete-se no trabalhador e simultaneamente no funcionamento da organização. Com efeito, torna-se essencial quer para o trabalhador, quer para a própria organização a avaliação da satisfação no trabalho, por se tratar de um procedimento comum em organizações que zelam pelo bem-estar dos seus colaboradores, seja por fundamentos humanísticos ou de eficácia e eficiência organizacional (Saane et al., 2003).

A avaliação da satisfação no trabalho, permite à organização identificar a necessidade de implementar estratégias que melhorem a qualidade de vida no trabalho e a qualidade da organização (Saane et al, 2003). Um trabalhador satisfeito preocupa-se mais com a qualidade das tarefas que desenvolve, valoriza o cliente, compromete-se mais com a organização, sendo o seu trabalho mais produtivo. Por sua vez, uma organização com trabalhadores satisfeitos melhora a qualidade do seu produto ou serviço, aumenta a satisfação do seu cliente, reduz os custos com o abandono laboral e necessário processo de recrutamento e formação de novos trabalhadores, e apresenta maior produtividade (Ngo, 2009, cit. in Ferreira, Fernandes, Haase, & Santos, 2009). É nesta interação mútua que a satisfação no trabalho pode funcionar como um elemento interveniente do sucesso individual e organizacional (Ferreira et al, 2009).

A satisfação laboral correlaciona-se com outras variáveis laborais, como motivação, dedicação ao trabalho, comportamento de cidadania organizacional, absentismo, rotatividade de trabalhadores, stresse e produtividade laboral. Nos últimos anos, o interesse focaliza a análise da relação entre a satisfação no trabalho e a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. A associação entre satisfação e desempenho laboral é considerada evidente, no entanto há duas possíveis explicações que se contrapõem. A primeira considera que a satisfação laboral pode conduzir a um melhor desempenho, ou seja que as pessoas que gostam do seu emprego trabalham com mais vontade. De acordo com a segunda, o desempenho pode traduzir-se em satisfação, isto é as pessoas que executam adequadamente o seu trabalho podem obter benefícios deste, e ao mesmo tempo produzir mais satisfação (Ferrer & Rodríguez, 2009).

Como têm demonstrado alguns autores, a satisfação laboral está correlacionada com a rotatividade externa, na medida em que trabalhadores insatisfeitos têm mais probabilidade de abdicar dos seus postos que aqueles que estão satisfeitos. A vinculação entre a satisfação laboral e o absentismo refere-se às pessoas que não gostam do seu trabalho, tendo estas mais possibilidade de se ausentarem que aquelas que gostam do seu posto. Uma possível explicação a esta correlação incide na ideia que a pessoa pode ausentar-se por diversas causas, como doença do próprio trabalhador ou membros da sua família, assuntos pessoais e cansaço, ou simplesmente não sentir vontade de trabalhar. Porém, a satisfação não deixa de ter tem uma grande importância para assegurar a continuidade do trabalhador na organização (Ferrer & Rodríguez, 2009).

Recentemente, os investigadores estão a centrar o interesse sobre a análise da relação satisfação laboral, saúde e bem-estar. A insatisfação laboral pode ser considerada como um fator preditor de doença grave, podendo mesmo causar a morte. Algumas investigações demonstraram que trabalhadores insatisfeitos manifestavam mais sintomas físicos, como problemas de estômago e sono, que os seus colegas. Da mesma forma, revelaram que a insatisfação se vincula com as emoções negativas no trabalho, como a angústia e a depressão. Os estados afetivos podem ser considerados como indicadores de bem-estar emocional no trabalho (Ferrer & Rodríguez, 2009).

Metodologia

Participantes

Do universo de colaboradores da empresa TUB, participaram neste estudo 179 colaboradores e 22 colaboradoras (constituindo uma amostra total de 201 participantes) variando a faixa etária entre os 25 e os 64 anos ($M = 46,50$, $DP = 9,19$). Quanto ao estado civil, verificou-se que 77,6% são casados e 13,9% são solteiros, constituindo estes dois estados a maioria da amostra.

A fim de garantir uma amostra heterogênea, incluíram-se participantes de diferentes departamentos e seções: 32 da área da manutenção, 8 da área das vendas, 121 agentes únicos e 40 colaboradores que exercem outras funções.

Quanto ao nível educacional, verificou-se que 72 colaboradores possuem habilitações literárias ao nível da escolaridade obrigatória, 65 do ensino secundário, 15 licenciados, 3 mestrado e 44 com outro nível de formação.

Instrumento

A realização do diagnóstico à satisfação dos colaboradores consistiu, numa primeira fase, na construção do questionário de avaliação (anexo 2). O questionário é constituído por um conjunto de questões sociodemográficas e um outro conjunto que avalia a satisfação com a atividade da organização, com a supervisão, com as relações sociais no posto de trabalho, com a satisfação pessoal e o ambiente físico. Foram ainda colocadas três questões abertas, duas para analisar a utilização dos serviços da empresa por parte dos colaboradores e dos respetivos agregados familiares, e uma outra no sentido de se perceber o que a empresa poderá fazer para aumentar a satisfação dos seus colaboradores. O questionário tem uma escala de resposta de 5 pontos em que 1 significa totalmente insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 satisfeito, 4 muito satisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Este questionário foi ainda utilizado para a realização de uma segunda avaliação, com o objetivo de apurar se as características inerentes às condições e organização do trabalho afetam a saúde dos colaboradores, através de processos psicológicos e fisiológicos, isto é a exposição a possíveis riscos psicossociais (Da Silva, 2012). As dimensões de avaliação dizem respeito à qualidade do sono, ao stresse, ao *burnout*, às exigências emocionais bem como à relação trabalho-família. Estas dimensões são avaliadas numa escala tipo *Likert* de 5 pontos (1 – nunca/quase nunca, 2 – raramente, 3 – às vezes, 4 – frequentemente e 5 – sempre), sendo que a dimensão relação trabalho-família foi avaliada através de duas questões abertas, designadamente se o trabalho interfere com a vida familiar e se as responsabilidades familiares interferem com o trabalho.

Procedimento

Após ter sido aprovado e autorizado pela administração, a segunda fase da avaliação compreendeu a aplicação e recolha dos questionários, que decorreu entre o mês de Dezembro e Março, sendo que a sua aplicação realizou-se por departamentos, começando pela área administrativa e demais secções, seguindo-se a área da manutenção, os funcionários dos postos de venda, e por fim os agentes únicos, a percentagem mais significativa de colaboradores da empresa. A aplicação dos questionários foi adaptada consoante os horários e disponibilidade dos colaboradores, particularmente no caso dos agentes únicos.

Uma vez recolhidos todos os questionários procedeu-se à sua inserção no programa de tratamento estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão 20. Realizou-se, inicialmente, a análise de conteúdo das seguintes questões: “Utiliza os serviços dos TUB?”, “E o seu agregado familiar?”, “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?”, “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?”, “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, e por último as “sugestões”. Posteriormente foi realizada a análise dos dados quantitativos, centrando-se em análises gerais sobre a satisfação profissional, nomeadamente estatísticas de carácter descritivo.

Resultados

Estatísticas de carácter descritivo

Sexo e idade

A amostra do estudo é constituída por 201 participantes, 22 do sexo feminino e 179 do sexo masculino, sendo a idade média de 46,50 anos (DP = 9,19), variando entre 25 e 64 anos.

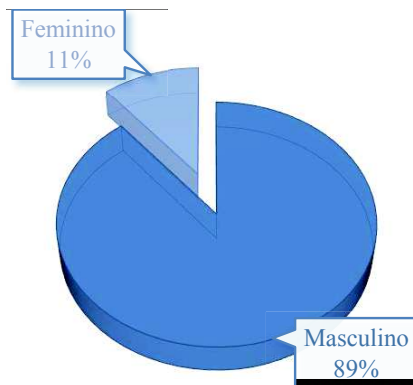


Gráfico 1 - Distribuição da amostra por sexo.

Estado civil

Quanto ao estado civil, verificou-se que 28 (13,9%) são solteiros, 156 (77,6%) casados, 15 (7,5%) divorciados e 2 (1,0%) viúvos.

Número e idade dos filhos

Relativamente ao número de filhos, 26 (12,9%) dos colaboradores não tem filhos, 65 (32,3%) tem um, 92 (45,8%) tem dois, 14 (7,0%) tem três, 3 (1,5%) tem quatro e 1 (0,5%) tem cinco. Em média a idade do primeiro filho é de 15,89 anos ($DP = 9,23$), variando entre 1 e 36 anos. Já a idade média do segundo filho é de 22,25 anos ($DP = 8,76$), variando entre 3 e 40 anos.

Localidade

Entre os participantes, verificou-se alguma variedade quanto ao local de residência, incluindo 169 (84,1%) de Braga, 10 (5,0%) de Vila Verde, 4 (2,0%) de Amares, 3 (1,5%) de Barcelos e Vieira do Minho, 2 (1,0%) de Guimarães e Póvoa de Lanhoso, e 1 (0,5%) de Esposende, Montalegre e Famalicão.

Habilitações literárias

Quanto ao nível de formação, verificou-se que 72 participantes têm a escolaridade obrigatória, 65 o ensino secundário, 15 licenciatura, 3 mestrado e 44 outra escolaridade. Estes 44 representam colaboradores com formação ao nível do 4º e 6º ano, principalmente, e também do 7º e 8º ano. Um colaborador tem habilitações literárias ao nível do 2º ano e 1 tem uma pós-graduação.

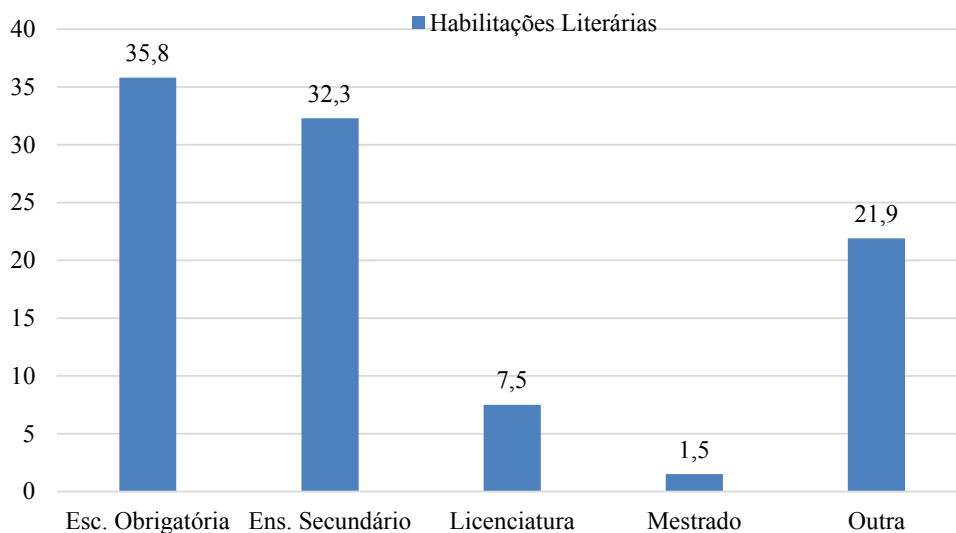


Gráfico 2 – Distribuição da amostra por habilitações literárias.

Função e horário

A amostra abrangeu participantes dos diversos departamentos e seções, 32 trabalham na área da manutenção, 8 nas vendas, 121 na função de agente único e 40 desempenham outras funções, que inclui a área administrativa e demais seções. No que diz respeito ao tipo de horário estabelecido, 71 têm horário fixo, 33 o 1º turno, 41 o 2º turno, 31 fazem as 3 etapas, 11 o 1º e 2º turno, 2 o 1º turno e 3 etapas, e 11 fazem o 1º, 2º turno e 3 etapas.

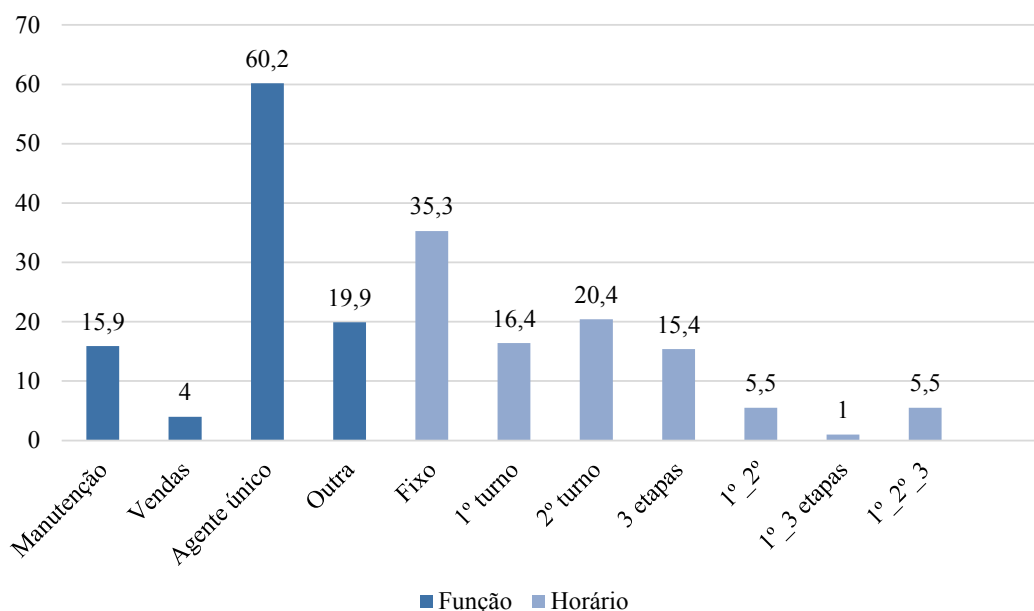


Gráfico 3 – Distribuição da amostra por função e horário.

Utilização dos serviços

Em análise à pergunta “Utiliza os serviços dos TUB?”, verificou-se que 125 utilizam e 76 não utilizam os serviços. Quanto à pergunta “E o seu agregado familiar?”, 95 responderam que sim e 96 responderam que não utilizam.

Ao explorar estes resultados pela função que os colaboradores exercem, verificou-se que dos 32 participantes da manutenção, 17 responderam que utilizam e os outros 15 que não utilizam; dos 8 colaboradores da área das vendas, 7 indicaram “sim” e apenas 1 “não”; quanto aos 121 agentes únicos que participaram, 79 responderam afirmativamente e 42 negativamente; e dos 40 colaboradores que exercem outras funções, 22 responderam que utilizam e 18 que não utilizam.

Relativamente à utilização dos serviços por parte do agregado familiar, constatou-se que dos 32 participantes da manutenção, 11 responderam afirmativamente e os outros 19 negativamente; dos 8 colaboradores da área das vendas, 4 mencionaram “sim” e 3 “não”; dos 121 agentes únicos inquiridos, 65 indicaram que “sim” e 50 “não”; e dos 40 que exercem outras funções, 15 responderam que o agregado familiar utiliza e os restantes 24 que não utiliza.

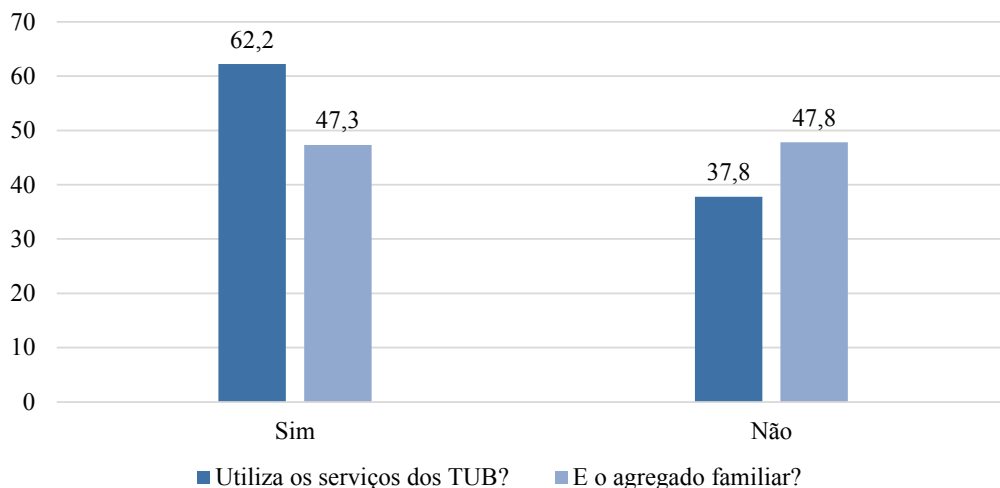


Gráfico 4 – Distribuição da amostra por utilização dos serviços.

Aumentar a satisfação

Procurou-se perceber o que os colaboradores gostariam de receber da empresa para aumentar a sua satisfação e verificou-se que a opção com maior número de respostas foi o ginásio, depois referiram outras sugestões (inseridas na análise de conteúdo), um centro de atividades para ocupação de tempos livres dos filhos, e por último, um refeitório.

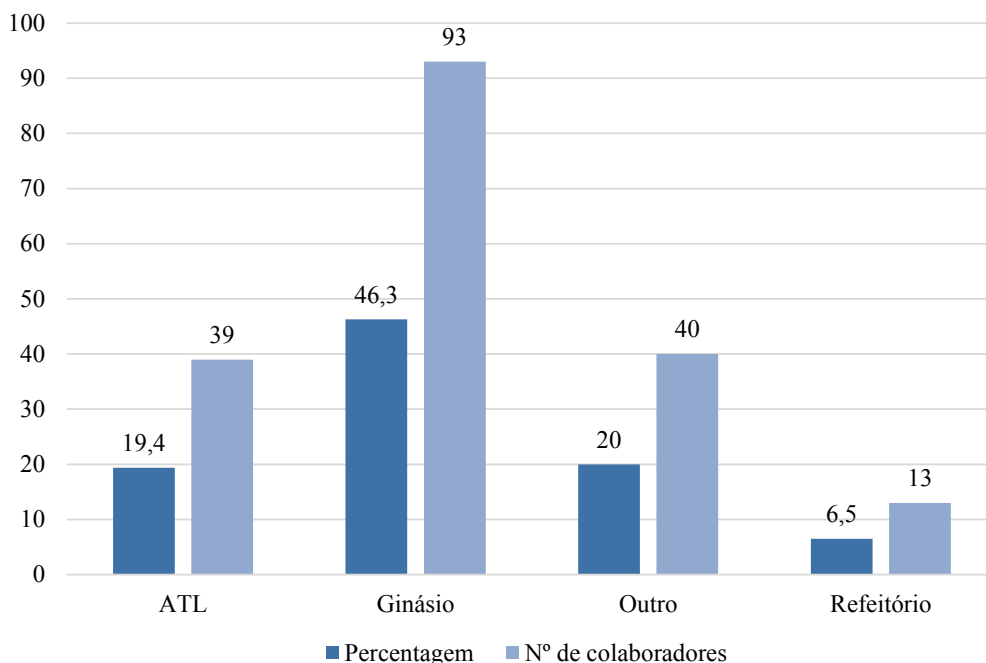


Gráfico 5 - Distribuição da amostra em relação ao que os colaboradores gostariam de receber para aumentar a satisfação.

Análises gerais da satisfação

Satisfação com a atividade da organização

Através dos resultados dos diversos itens sobre a satisfação com a atividade da organização (avaliados numa escala de 5 pontos), foi possível constatar que os colaboradores se encontram relativamente satisfeitos apresentando uma média que varia entre os 3,10 e os 3,69 num total possível de 5. Tendo em conta os valores máximos para cada item, verifica-se que os colaboradores se mostram mais satisfeitos com o empenho e os objetivos da empresa, sendo que este último item foi precisamente o único que não teve respostas com a cotação 1 (totalmente insatisfeito). Verifica-se, assim, que 37,3% e 36,3% estão satisfeitos e muito satisfeitos com o empenho da empresa, da mesma forma 38,3% e 36,8 estão satisfeitos e muito satisfeitos com os objetivos.

Por sua vez, o item que revelou um nível médio de satisfação mais baixo foi o 9, oportunidades de formação e atualização oferecidas pela empresa ($M = 2,94$, $DP = 1,15$), como pode ser verificado na tabela. Foi também o item que revelou o valor de desvio-padrão mais alto, o que significa uma maior dispersão média dos valores individuais em

relação ao valor da média da amostra. Neste âmbito, 34,8% participantes referem estar satisfeitos, mas por um lado 21,9% estão insatisfeitos e, por outro 19,9% estão muito satisfeitos.

Tabela 1 – Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com a atividade da organização.

	N	M	DP	Min.	Max.
Notoriedade	199	3,58	.780	1	5
Desempenho	200	3,59	.785	1	5
Relacionamento colaboradores	201	3,40	.955	1	5
Relacionamento clientes	196	3,63	.828	1	5
Necessidades clientes	196	3,60	.821	1	5
Conhecer responder clientes	197	3,55	.841	1	5
Objetivos	193	3,68	.810	2	5
Empenho	196	3,69	.876	1	5
Formação e atualização	200	2,94	1.15	1	5
Igualdade e justiça	200	3,10	1.08	1	5
Enfrenta dificuldades	196	3,43	.872	1	5
Trabalho manutenção	193	3,34	.939	1	5

Tabela 2 – Distribuição da frequência e percentagem na satisfação com a atividade da organização.

	Total. Insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Total. Satisfeito	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Notoriedade	1	0,5	8	4,0	89	44,3	76	37,8	25	12,4
Desempenho	1	0,5	8	4,0	90	44,8	75	37,3	26	12,9
Relacionamento colab.	7	3,5	21	10,4	82	40,8	66	32,8	25	12,4
Relacionamento clientes	2	1,0	8	4,0	80	39,8	76	37,8	30	14,9
Necessidades clientes	2	11,9	9	4,5	78	38,8	83	41,3	24	11,9
Conhecer responder cliente	4	2,0	9	4,5	82	40,8	78	38,8	24	11,9
Objetivos	0	0	9	4,5	77	38,3	74	36,8	33	16,4
Empenho	3	1,5	7	3,5	75	37,3	73	36,3	38	18,9
Formação e atualização	25	12,4	44	21,9	70	34,8	40	19,9	21	10,4
Igualdade e justiça	14	7,0	44	21,9	71	35,3	49	24,4	22	10,9
Enfrenta dificuldades	2	1,0	21	10,4	86	42,8	64	31,8	23	11,4
Trabalho manutenção	9	4,5	16	8,0	88	43,8	60	29,9	20	10,0

Satisfação com a supervisão

Como é possível verificar na tabela, constatou-se que os participantes se manifestam moderadamente satisfeitos (tendo em conta os valores máximos possíveis para cada item) com o item relativo às relações com os superiores hierárquicos diretos ($M= 3,90$, $DP=.964$), depois ao nível da forma como os superiores desempenham as suas responsabilidades, forma como os superiores diretos cooperam na realização do seu trabalho, e por último, no que diz respeito ao incentivo e cooperação que recebe da chefia direta na realização do seu trabalho.

Tabela 3 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com a supervisão.

	N	M	DP	Min.	Max.
Relações com superiores	200	3,90	.964	1	5
Incentivo e cooperação que recebe da chefia	199	3,73	.962	1	5
Forma como superiores cooperam	199	3,74	.926	1	5
Forma como sup. desempenham as responsabilidades	195	3,78	.890	1	5

Satisfação com as relações sociais no posto de trabalho

Relativamente aos resultados da dimensão satisfação com as relações sociais no posto de trabalho, a nota média varia entre os 3,55 e os 3,79, o que revela que os colaboradores se encontram relativamente satisfeitos com as suas relações sociais, referindo que atualmente se sentem muito satisfeitos com o ambiente de trabalho e relações pessoais e profissionais existentes entre si e os seus colegas ($M= 3,79$, $DP=.957$). Por sua vez, manifestam menos satisfação em relação ao “sentimento de confiança entre os colegas” ($M= 3,55$, $DP=.984$) e “informação partilhada sobre assuntos relacionados com o trabalho” ($M= 3,55$, $DP=.957$).

Tabela 4 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com as relações sociais no posto de trabalho.

	N	M	DP	Min.	Max.
Confiança entre colegas	201	3,55	.984	1	5
Ajuda, colaboração e cooperação	201	3,76	.930	1	5
Incentivo e cooperação que recebe dos colegas	201	3,62	.882	1	5
Informação partilhada	200	3,55	.906	1	5
Ambiente de trabalho e relações pessoais e prof.	201	3,79	.957	1	5

Satisfação Pessoal

Através dos resultados dos diversos itens sobre a satisfação pessoal, foi possível constatar que os colaboradores se encontram muito satisfeitos apresentando uma média que se situa no nível 4 (muito satisfeito) num total possível de 5. Tendo em conta os valores máximos para cada item, verifica-se que os colaboradores se mostram mais satisfeitos com a dedicação e empenho na concretização das funções (48,8% totalmente satisfeito); as funções que executam (43,3% totalmente satisfeito); a qualidade do trabalho desenvolvido (41,3% totalmente satisfeito), e a importância do trabalho para os objetivos da qualidade da organização (40,3% muito satisfeito), sendo que o primeiro e terceiro item respetivamente foram itens que não obtiveram respostas com a cotação 1 (totalmente insatisfeito).

Por sua vez, o item que apresentou um nível médio de satisfação mais baixo foi a possibilidade dada de participar na tomada de decisões ($M = 3,21$, $DP = 1,11$), como se pode observar na tabela. Este item foi também o que precisamente apresentou o desvio-padrão mais elevado, ou seja há uma maior dispersão média dos valores individuais em relação ao valor da média da amostra. O valor médio da amostra revela que 38,3% dos colaboradores estão satisfeitos, mas por um lado 14,4% estão insatisfeitos e, por outro 13,9% estão totalmente satisfeitos.

Tabela 5 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação pessoal.

	N	M	DP	Min.	Max.
Dedicação e empenho	200	4,35	.721	2	5
Funções que executa	200	4,24	.780	1	5
Qualidade trabalho desenvolvido	200	4,23	.755	2	5
Trabalhar org. inovadora	199	3,91	.793	2	5
Pertencer à organização	199	4,05	.767	2	5
Objetivos posto de trabalho	200	4,06	.833	1	5
Importância do trabalho	199	4,12	.807	1	5
Papel na organização	200	3,91	.920	1	5
Participar tomada de decisões	197	3,21	1.11	1	5
Realização profissional	200	3,89	.947	1	5

Tabela 6 - Distribuição da frequência e percentagem com a satisfação pessoal.

	Total. Insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Total. Satisfeito	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Dedicação e empenho	0	0	1	0,5	26	12,9	75	37,3	98	48,8
Funções que executa	1	0,5	1	0,5	33	16,4	78	38,8	87	43,3
Qualidade trabalho desen.	0	0	2	1,0	33	16,4	82	40,8	83	41,3
Trabalhar org. inovadora	0	0	6	3,0	54	26,9	91	45,3	48	23,9
Pertencer à organização	0	0	1	0,5	51	25,4	85	42,3	62	30,8
Objetivos posto trabalho	1	0,5	6	3,0	39	19,4	87	43,3	67	33,5
Importância do trabalho	1	0,2	2	1,0	42	20,9	81	40,3	73	36,3
Papel na organização	5	2,5	4	2,0	52	25,9	82	40,8	57	28,4
Participar decisões	16	8,0	29	14,4	77	38,3	47	23,4	28	13,9
Realização profissional	3	1,5	10	5,0	54	26,9	73	36,3	60	29,9

Satisfação com o ambiente físico

Ao nível dos itens relativos sobre satisfação com o ambiente físico, verificou-se que os colaboradores se encontram pouco satisfeitos, sendo que se manifestam mais satisfeitos com atuação da empresa no âmbito da medicina no trabalho, depois com a informação existente sobre os riscos para a segurança e saúde no posto de trabalho, e por último, relativamente à limpeza, higiene e segurança do local de trabalho, que apresentou um dos níveis médios mais baixos nesta amostra ($M = 2,97$, $DP = 1,02$), como pode ser verificado na tabela. Foi também o item que revelou o valor de desvio-padrão mais elevado, o que significa uma maior dispersão média dos valores individuais em relação ao valor da média da amostra. O valor médio da amostra revela que 39,3% dos colaboradores estão satisfeitos, mas por um lado 22,4% estão insatisfeitos e, por outro 22,9% estão muito satisfeitos.

Tabela 7 - Notas médias, desvios-padrão, mínimos e máximos na satisfação com o ambiente físico.

	N	M	DP	Min.	Max.
Limpeza, higiene e segurança	200	2,97	1,02	1	5
Informação existente sobre riscos	200	3,06	1,01	1	5
Atuação medicina no trabalho	201	3,43	.993	1	5

Tabela 8 - Distribuição da frequência e percentagem na satisfação com o ambiente físico.

	Total. Insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Total. Satisfeito	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Limpeza_higiene	17	8,5	45	22,4	79	39,3	46	22,9	13	6,5
Informação sobre riscos	14	7,0	39	19,4	82	40,8	50	24,9	15	7,5
Atuação medicina trab.	9	4,5	18	9,0	81	40,3	64	31,8	29	14,4

Bem-estar

Para a apresentação dos resultados as dimensões foram divididas em dois grupos, aquelas cujo valor mais alto corresponde ao pior valor e aquelas em que o valor mais baixo corresponde ao melhor valor.

Na amostra, para as dimensões em que o valor mais alto corresponde ao pior valor, o ponto de corte para a presença de valores críticos é 3,66 e o ponto de corte para os melhores valores é 2,33 (tabela 9). Esta divisão tripartida assume uma interpretação “semáforo”, mediante o impacto para a saúde que a exposição a determinada dimensão representa, nomeadamente: verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia) e vermelho (risco para a saúde).

A dimensão com pior pontuação foi as exigências emocionais (3,45), ou seja se o trabalho é emocionalmente exigente. As restantes subescalas apresentaram uma boa pontuação: problemas em dormir (1,94), *burnout* (2,11), e stresse (2,14). Como é possível verificar na tabela, não foram identificadas quaisquer dimensões com valores considerados críticos.

Tabela 9 - Classificação das dimensões psicossociais.

	N	M	DP	Min.	Max.
Acordou durante a noite	198	1,94	.990	1	5
Fisicamente exausto	198	2,11	1,02	1	5
Emocionalmente exausto	199	1,99	1,06	1	5
Irritado	199	2,05	1,04	1	5
Ansioso	199	2,14	1,09	1	5
Trabalho emocionalmente exigente	198	3,45	1,24	1	5

Relação Trabalho-Família

Em relação à questão sobre se o trabalho interfere na vida familiar, 136 dos colaboradores responderam que “não” e 60 que “sim”. Sobre se as responsabilidades familiares interferem com o trabalho, a maioria dos colaboradores, 186, mencionou que não, e apenas 10 referiram que sim.

Ao explorar estes resultados pela função que os colaboradores exercem, verificou-se que dos 32 participantes da manutenção apenas 4 responderam afirmativamente e os outros 28 negativamente; dos 8 colaboradores da área das vendas nenhum respondeu “sim”; quanto aos 121 agentes únicos que participaram, 48 indicaram que “sim” e 73 que “não”; e dos 40 que exercem outras funções apenas 8 responderam afirmativamente e os restantes 31, negativamente. Assim, os dados indicam que das 60 respostas afirmativas a esta questão, a sua maioria, 48, pertencem a agentes únicos.

Relativamente à segunda questão, constatou-se que dos 32 participantes da manutenção apenas 1 respondeu que as responsabilidades familiares interferem e os outros 31 que não interferem; dos 8 colaboradores da área das vendas não se registaram respostas afirmativas e 5 indicaram “não”; dos 121 agentes únicos inquiridos, apenas 6 responderam afirmativamente e 115 negativamente; e dos 40 colaboradores que exercem outras funções 3 responderam afirmativamente e 35 negativamente.

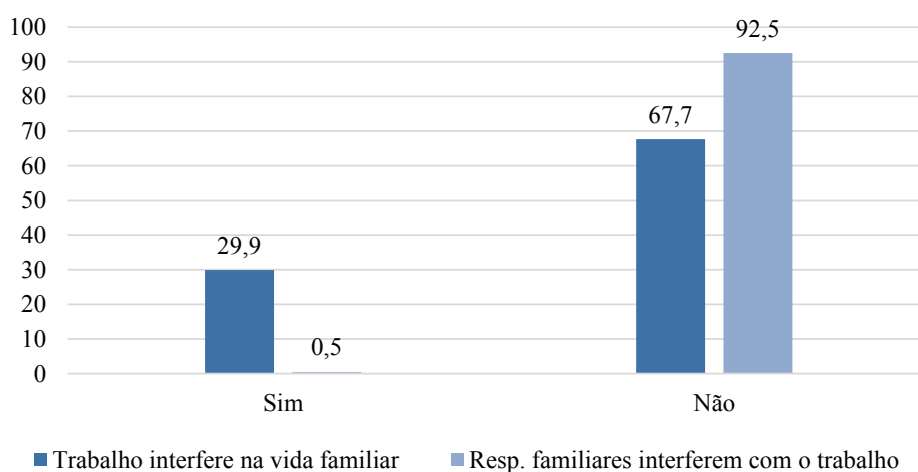


Gráfico 6 – Distribuição da amostra na relação trabalho-família.

Análise de conteúdo

Para estudar as respostas às questões abertas do questionário procedeu-se à análise de conteúdo, um modelo de análise de dados qualitativos. Esta análise permite interpretar e compreender os fenómenos e seus significados, no sentido de obter representações. O que se pretende é reduzir a informação, procurando destacar o que é mais importante.

A análise de conteúdo das seguintes questões foi elaborada por funções: “Utiliza os serviços dos TUB?”, “E o seu agregado familiar?”, “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?”, “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?”, “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, e por último as “sugestões”.

Função: Outra

Em resposta à pergunta: “Utiliza os serviços dos TUB?”, os colaboradores que exercem a função “outra” referiram que utilizam porque satisfaz os seus horários; é “prático e tem muitas opções”; “gosto de viajar de transportes públicos”; por conveniência; é o meio de deslocação para casa; é o meio de deslocação no centro da cidade; é mais cómodo; e principalmente, porque é mais económico. Os colaboradores que não utilizam justificam mencionando que não garante a mobilidade que necessitam; o serviço é inadequado às necessidades e exigências do dia-a-dia; falta de ligação (oferta); a circulação não é compatível com os horários de trabalho; incompatibilidade com o horário escolar ou com as atividades dos filhos; “ando a pé, moro perto”; e maioritariamente, porque utilizam transporte próprio.

Relativamente à pergunta “E o seu agregado familiar?”, os colaboradores que responderam “sim” referem que satisfaz as suas necessidades e mobilidade; é o meio de deslocação para o trabalho e para o centro da cidade; e porque “gosta de viajar de transportes públicos, é cómodo”. Como resposta “não” indicaram que não satisfaz as suas necessidades; não necessitam; “o comboio é mais económico”; a oferta do serviço; têm horários específicos; “tem mais insegurança, frota velha, motoristas antipáticos”; e destacadamente; porque “não serve os horários para o trabalho”; trabalham fora da cidade e utilizam transporte próprio.

À pergunta “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?” as respostas foram diversas, designadamente ocupação de tempos livres, como danças; “mais empenho no que diz respeito em matéria de segurança no

trabalho”; “um call-center”; “um estacionamento para bicicletas abrigado (abrigar o que já existe e sinalizar) ”; cursos de línguas como inglês e francês; e aumento do ordenado.

Na seguinte questão “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?”, os colaboradores que responderam afirmativamente mencionaram que é “psicologicamente desgastante e acompanhamento e percepção da empresa fraca”; têm pouco tempo para estar em família; e influencia a estabilidade emocional e a gestão do tempo familiar. Em resposta à pergunta “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, foi referido que é devido, sobretudo, à necessidade de se ausentarem para as atividades dos filhos, como reuniões escolares e consultas médicas.

Por fim, os colaboradores sugerem que se dignifique a figura do colaborador, na sua componente social e humana; dê a conhecer os objetivos gerais da empresa a todos os colaboradores; realize planos anuais de formação; informe acerca da organização da empresa; “promova o trabalho de grupo-empresa e não cada trabalhador para si”; promova o uso da bicicleta por parte dos trabalhadores da empresa, fazendo referência ao exemplo da *European Cyclist Federation* (ECF) que paga 0,22 €/km a quem utilize a bicicleta na deslocação casa-trabalho; e, que deste tipo de questionário surjam efeitos para melhorar o funcionamento da empresa.

Função: Vendas

Os colaboradores que exercem a função “vendas”, apesar de não terem justificado as suas respostas às questões “Utiliza os serviços TUB?”; “E o seu agregado familiar?”, “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?”, e “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, referiram na questão “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação” que gostariam de ter aumento nos salários e que fossem melhorados os equipamentos dos postos de vendas.

Utilizaram a área de sugestões para reforçar a questão da necessidade de melhorar o equipamento nos postos de venda, mais especificamente os computadores e as cadeiras, “que são muito más para tantas horas sentados”, bem como foi referida a necessidade de se resolver a situação dos telemóveis, “visto que há mais de um ano que não podemos fazer ligações para tratar assuntos do serviço. Já foi pedido várias vezes pelo nosso superior hierárquico mas ainda não foi resolvido, só espero que a questão não seja esquecida”.

Função: Manutenção

Os colaboradores que trabalham no departamento de manutenção em resposta à questão “Utiliza os serviços dos TUB?”, mencionaram que utilizam porque é o seu meio de deslocação ao hospital e ao centro da cidade; é mais económico; “não tenho outro meio” ou “é o meu meio de transporte”; e maioritariamente, porque é o meio de deslocação para o trabalho e “serve as minhas necessidades de deslocação”. Os que responderam negativamente referem que a oferta do serviço é incompatível com a mobilidade que necessitam; utiliza “boleia”; outros responderam que por residirem perto não precisam; não satisfaz o horário para o trabalho; e principalmente, porque utilizam transporte próprio.

Na questão seguinte “E o seu agregado familiar?”, os colaboradores que indicaram “sim” justificam que é o meio de deslocação para o hospital; não têm outros meios; “serve as suas necessidades e deslocações”; é o meio de deslocação para a escola; e sobretudo, porque é o meio de deslocação para o trabalho. Os que responderam negativamente indicam a falta de oferta compatível que não satisfaz a sua mobilidade, residem fora da cidade; não satisfaz o horário de trabalho; não têm necessidade; e maioritariamente, porque utilizam o transporte próprio.

À questão “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?”, os colaboradores mencionam o aumento no ordenado; novas instalações e melhores condições de trabalho; “receber no final do mês o salário certinho”; “reconhecimento a nível profissional por parte da administração e superiores diretos”.

Na questão seguinte “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?” os colaboradores que responderam afirmativamente justificam que o trabalho interfere devido ao cansaço; trabalhar uma hora a mais por dia; impossibilita ir buscar os filhos à escola; e afetar o domínio psicológico, por exemplo preocupações com questões de trabalho. Apenas um dos colaboradores, na questão “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, respondeu que “sim” mencionando os relacionamentos familiares, nomeadamente discussões com a esposa.

Mas foi na área das sugestões que os colaboradores do departamento da manutenção foram mais expressivos e destacaram várias necessidades, designadamente calçado confortável e com mais qualidade para o trabalho, mudança do chão e do telhado (retirar telhas de amianto), uma cantina, mais e melhores instrumentos (ferramentas) de trabalho, melhores condições nos balneários, mais formação de

trabalho, horário de trabalho para as 35 horas, progressão na carreira, e instalações com melhores condições de trabalho, a necessidade mais salientada (n = 9).

Função: Agente Único

Os colaboradores que exercem a função de “agente único”, a percentagem mais significativa de colaboradores da empresa, em resposta afirmativa à pergunta “Utiliza os serviços dos TUB?”, indicaram que utilizam quando existe compatibilidade de horários com algumas das suas deslocações; “passa perto de casa”; é prático e útil; não têm outro meio de transporte; “para vir almoçar”; meio de deslocação ao hospital e para casa; maior facilidade de transporte devido ao estacionamento (dificuldade de estacionamento); satisfaz as suas necessidades de deslocação; por comodidade; facilidade de mobilidade; meio de deslocação ao centro da cidade; e destacadamente, porque é mais económico (n = 12) e é o meio de deslocação para o trabalho (n = 27). Os colaboradores que não utilizam justificam mencionando que moram perto ou andam a pé; residem fora da cidade; não necessitam; não garante a mobilidade que necessitam; incompatibilidade de horários; não satisfaz o horário de trabalho; e principalmente, porque utilizam o transporte próprio.

Relativamente, à pergunta “E o seu agregado familiar?”, os colaboradores que responderam “sim” referem que é o meio de deslocação para a universidade e hospital; é cómodo; por necessidade; é mais económico; não têm outro meio de transporte; e é meio de deslocação ao centro da cidade (n = 11), para o trabalho (n = 13) e para a escola (n = 15), os motivos mais frequentes. Como resposta “não” mencionaram que não satisfaz o horário de trabalho; incompatibilidade de horários; falta de oferta do serviço; residem ou trabalham fora da cidade; não necessitam; não garante a mobilidade que necessitam; e sobretudo, porque utilizam transporte próprio (n = 14).

À pergunta “O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?”, as respostas dos colaboradores “agente único” foram diversas: parque de estacionamento; piscina ou protocolo com piscinas municipais; renovação da frota; “um local onde possa passar os momentos de pausa mais descansado e mais quente”; casa para os motoristas reformados (lar); plano de formação específico para motoristas; sala de convívio com melhores condições; “armários suficientes para todos os motoristas”; departamento de psicologia; que administração aceitasse ou ouvisse as sugestões dos trabalhadores; melhores condições de trabalho; subida de escalão; igualdade no subsídio

(abono) de falhas; “igualdade”; e incentivo monetário ou aumento no salário, a sugestão mais registrada.

Na seguinte questão “O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?”, os colaboradores que responderam afirmativamente evidenciam as ausências e o pouco tempo para estar em família: “muito ausente do tempo familiar e muito tempo ao serviço da empresa”; “ausências às refeições e aos fins-de-semana”; “ter de trabalhar nos feriados ou quando a família está de férias”; “muitas vezes o trabalho antes da família”; “aos fins-de-semana pouco tempo para a família” (n = 12). Para além disso, destacam os horários de trabalho também como um dos principais motivos a interferir com a sua vida familiar (n = 22). Em resposta à pergunta “As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?”, foi referido que é devido à necessidade de se ausentarem para as atividades dos filhos, como ir buscar o filho à escola, e à gestão dos horários e vida familiar.

Por fim, na área das sugestões os colaboradores mencionaram que gostariam que se realizassem mais formações para os trabalhadores porque “é uma mais-valia”; mais cursos, por exemplo de inglês; que se estabelecessem condições para passarem mais tempo com a família, sobretudo ao fim de semana; melhorar as condições e os horários de trabalho; “ouvir mais os trabalhadores para que se consigam mais melhorias e condições de trabalho”; aumento dos salários; e que “os autocarros deveriam estar todos equipados com ar-condicionado porque no inverno alguns são muito frios diminuindo os reflexos do motorista, e no verão alguns são muito quentes, quando acima do 30º começamos a ter dificuldade em respirar e a desidratar”.

Discussão e Conclusão

De acordo com Jewell, Beavers, Kirby e Flowers (2001) a satisfação no trabalho e as suas variáveis determinantes (produtividade, desempenho, absentismo e abandono laboral, entre outros), são das dimensões mais investigadas nos últimos anos no campo da Psicologia Organizacional, constituindo-se mesmo como o constructo mais estudado pela comunidade científica. Este interesse pela variável deve-se ao seu efeito na vida das organizações, quer ao nível específico (no domínio do trabalhador), quer no âmbito da atividade global da própria organização (Hirschfeld, 2000).

A satisfação no trabalho é definida como um conjunto de sentimentos favoráveis a partir dos quais os trabalhadores compreendem o seu trabalho. É compreendida como um fator preditor nos aspetos da produtividade e da realização dos trabalhadores

(Carlotto & Câmara, 2008). Na interação mútua entre trabalhador e organização, a satisfação no trabalho pode funcionar como um elemento interveniente do sucesso individual e organizacional (Ferreira et. al., 2009).

Os resultados obtidos neste estudo apontam para uma relativa satisfação dos 201 colaboradores, quer pela análise das respostas às questões, quer pela análise das médias obtidas.

Na análise das dimensões da satisfação, verificou-se que os participantes se manifestam mais satisfeitos com a dimensão intrínseca da satisfação no trabalho, isto é com o próprio trabalho e o seu conteúdo, revelando-se menos satisfeitos com os aspetos extrínsecos, nomeadamente com o ambiente físico e oportunidades de formação e atualização oferecidas pela empresa.

Da mesma forma, outros estudos sobre satisfação no trabalho obtiveram resultados superiores na dimensão intrínseca. O estudo de Seco (2000), revelou que trabalhadores de diversos países (Bélgica, Inglaterra, Israel e EUA) indicaram a natureza do trabalho como o aspeto mais importante. No mesmo sentido, em Portugal existem dados que apontam para uma valorização da dimensão intrínseca (Seco, 2000).

Nesta amostra, os dados são reforçados pela análise das médias obtidas ao nível dos itens da escala da satisfação, detetando-se maior satisfação com o próprio trabalho e o seu conteúdo e satisfação mais baixa no que diz respeito às oportunidades de formação oferecidas pela organização. Um aspeto a realçar relaciona-se com o facto dos participantes se mostrarem muito satisfeitos com a dimensão extrínseca da supervisão.

Altos graus de satisfação estão associados, entre outros fatores, com as oportunidades de formação e progressão na carreira. Em Portugal, a implementação de planos de formação por parte das organizações não tem sido um procedimento comum, à exceção da formação informal que tem como objetivo a preparação dos trabalhadores para o desempenho das suas funções (Parente, 1996). Um estudo realizado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, sobre as condições de trabalho na União Europeia, revelou que apenas 13% dos trabalhadores portugueses participaram em ações de formação, enquanto a média europeia é de 38% (Graça, 1999).

Os resultados gerais da escala “Bem-estar” são interpretados através do impacto para a saúde que a exposição a determinada dimensão representa, num modelo tricolor. Os resultados indicam que as dimensões da escala estão numa situação favorável para a

saúde, à exceção do item relativo ao trabalho ser emocionalmente exigente, que se apresenta numa situação intermédia de risco para a saúde.

Geralmente, os efeitos do trabalho na saúde não se manifestam de forma linear e imediata, e embora estejam presentes em todo o ciclo de vida do indivíduo, a sua expressão é frequentemente singular e insidiosa (Gollac & Volkoff, 2000, cit. in Ribeiro, 2008). As condições de trabalho, de facto, são vividas de forma diferente e as suas consequências dependem do percurso profissional e do contexto de trabalho, assim como da perceção que cada um tem segundo as suas capacidades físicas, psicológicas e sociais (Duarte & Lacomblez, 2006).

Os resultados da análise qualitativa, neste estudo, revelam que os motivos acerca da utilização dos serviços são paralelos para as diferentes funções. Os principais motivos apontados para a utilização dos serviços dizem respeito ao facto de ser mais económico e de ser o meio de transporte para o trabalho. Por sua vez, quando não utilizam evidenciam como causa a utilização do transporte próprio.

Quanto à utilização dos serviços por parte do agregado familiar, destaca-se a utilização como meio de transporte para o trabalho, mas também ao centro da cidade e para a escola. Relativamente, à não utilização dos serviços mais uma vez justifica-se pela preferência pelo transporte próprio.

Apesar de serem conhecidas as vantagens do transporte público e os efeitos do uso intensivo do transporte individual, características como a flexibilidade, permanente disponibilidade, privacidade, comodidade e conforto que fazem do automóvel praticamente uma extensão natural da habitação, continuam a privilegiar claramente a sua utilização (Da Costa, 2008).

Na relação trabalho-família, é de realçar que são os agentes únicos os colaboradores mais afetados por este conflito, uma vez que refletem o número mais significativo de respostas afirmativas a esta questão. Como causas a este conflito destacam, devido ao trabalho por turnos, os horários de trabalho e o pouco tempo para a família.

À medida que a economia se direciona para a indústria e para a prestação de serviços, o recurso ao trabalho por turnos e noturno surge como uma necessidade intrínseca ao processo produtivo, sendo por isso cada vez mais frequente. Um problema do trabalho por turnos é o horário que para além de afetar a qualidade do sono, limita a vida familiar (Ribeiro, 2008).

O trabalho por turnos implica, assim, que as horas disponíveis para as diversas atividades diárias, de lazer e da vida familiar e social, fique comprometido. Este impacto é mais negativo quando os dias de trabalho são ao fim-de-semana, uma vez que a sociedade é uma “sociedade da tarde”, a qual atribui mais importância às horas do fim da tarde e do fim-de-semana para a vida familiar e social (Gadbois, 1998, cit. in Ribeiro, 2008).

Para a aumentar a sua satisfação, os colaboradores destacaram que gostariam de receber da empresa um ginásio. Os benefícios sociais disponibilizados aos colaboradores são cada vez mais valorizados pelas empresas, entre os quais os ginásios têm preferência. Entre os empresários e responsáveis pela gestão de recursos humanos estabelece-se a noção de que este benefício social contribui para a saúde e qualidade de vida dos seus colaboradores. A promoção da atividade física regular dos colaboradores pode levar a uma diminuição do nível de absentismo nas empresas, melhorando o ambiente de trabalho e consequentemente a produtividade (Gomes, 2013).

Através da área de sugestões os colaboradores salientaram diversas necessidades, sendo as mais expressivas as melhorias das instalações e condições de trabalho, mais oportunidades de formação e de atualização, e aumento nos salários.

Estes dados são reforçados pela análise estatística dos dados, quando se verifica menor satisfação no que diz respeito às oportunidades de formação oferecidas pela empresa e ao ambiente físico. Assim, verifica-se que os resultados de ambas as metodologias utilizadas neste estudo, análise quantitativa e análise qualitativa, se reforçam e complementam. O método qualitativo possibilita uma análise para a projeção da empresa em termos de representações ideais e expectativas dos colaboradores, por sua vez o quantitativo permite uma análise sobre o que está a ser feito, refletindo as representações reais dos colaboradores.

Seria interessante em próximos trabalhos, investigar os resultados superiores de satisfação encontrados nas dimensões mais intrínsecas relacionadas com o próprio trabalho e o seu conteúdo. De facto, o trabalho assume uma importância central na vida do ser humano, estruturando a sua relação com o mundo e as suas relações sociais, e reforçando as sociedades de forma a possibilitar que os indivíduos sejam parte ativa de uma relação social e se integrem na comunidade (Araújo, 2009).

Outro aspeto a explorar, refere-se a um dos aspetos extrínsecos que também revelou resultados superiores, a satisfação com a supervisão. A supervisão é considerado como um dos fatores que mais influência tem sobre a satisfação, sendo por

isso um fenómeno cada vez mais estudado. De acordo com Watson (2009), perceber em que medida os comportamentos de liderança dos superiores hierárquicos influenciam a satisfação dos colaboradores, permitirá desenvolver comportamentos e criar um clima de trabalho que beneficie as necessidades dos trabalhadores.

Neste sentido, seria interessante em investigações futuras estudar outros indicadores que poderão estar associados às diferenças de satisfação no trabalho, como por exemplo, o tipo de vínculo laboral, o tempo de permanência na organização, características da supervisão, clima de trabalho, assim como explorar fatores que poderão estar associados a diferenças de horário e idade, como por exemplo as condições físicas e psicológicas dos colaboradores, a atividade profissional por turnos, a fim de compreender associações entre as variáveis e a satisfação.

Atividade 3: Apresentação dos projetos de intervenção para promoção dos serviços e imagem dos TUB

Objetivos:

- Exposição dos projetos de intervenção para promoção dos serviços e imagem da empresa.
- Análise das diversas propostas.
- Discussão da possibilidade de execução das atividades dos projetos.

Metodologia:

Após o projeto ser analisado e aprovado previamente pela Dra. Maria Augusta, orientadora do local de estágio, esta sugeriu a apresentação do projeto em reunião de coordenação no sentido de o dar a conhecer à administração, bem como aos restantes chefes de serviço. A apresentação do projeto, apoiada com suporte informático (anexo 3), permitiu a análise das diversas atividades propostas, levando à aprovação por parte da administração para a implementação e colocação em prática do projeto.

Atividade 4: Projetos de intervenção para promoção dos serviços e imagem dos TUB

Objetivos

- Incentivar o uso do transporte público pelas diversas faixas etárias.
- Captar novos clientes.

- Promover os serviços e a imagem da empresa.

Fundamentação teórica

A qualidade de vida das pessoas é frequentemente associada à possibilidade de terem acesso aos bens e serviços que desejam, havendo a necessidade de se deslocarem. A garantia da acessibilidade constitui o objetivo da política de transportes (Da Costa, 2008).

A mobilidade das pessoas, para responder às necessidades de deslocação, é o resultado das suas opções e comportamentos perante as condições de acessibilidade que lhes são proporcionadas pelo sistema de transportes. A mobilidade depende, assim, do conjunto de condições e oportunidades que a organização do território e o sistema de transportes proporcionam à realização de deslocações das pessoas por diversas razões, como o acesso a trabalho, escola, serviços e comércio, equipamentos, áreas de recreio e lazer, ou a áreas de encontro com outras pessoas, etc. (IMTT, 2011).

O crescimento económico, a expansão das áreas urbanas e fatores sociais relacionados com a transformação da estrutura familiar, são as principais razões do crescimento da procura dos transportes. A utilização intensiva do transporte individual tem causas e consequências graves. Os efeitos da utilização crescente do automóvel particular são diversos e manifestam-se no aumento do fluxo do trânsito, na sinistralidade rodoviária, na poluição gasosa e sonora, bem como no consumo de combustível, refletindo uma diminuição da qualidade de vida das pessoas (Da Costa, 2008).

Atualmente as políticas e estratégias territoriais da União Europeia focam o conceito de “mobilidade sustentável”, o qual implica que as pessoas disponham de condições que proporcionem deslocações com segurança e conforto, em tempos e custos considerados aceitáveis, e com maior eficiência energética e menores impactos ambientais, ou seja as deslocações realizar-se-ão com base num sistema de transportes (IMTT, 2011).

A existência de algumas características que estruturam o sistema de transportes permitem que as deslocações se efetuem de forma mais eficaz, mais segura e com menor impacto ambiental, particularmente o ordenamento do território, que determina intensamente o padrão de viagens a realizar; o incentivo à utilização do transporte coletivo; a limitação ao transporte individual (Da Costa, 2008) e a incrementação do uso dos modos suaves. Isto reflete a oferta de modalidades de transporte público que

proporcionem tempos de viagem competitivos e uma maior eficiência de ocupação dos veículos, integrando o transporte individual e os modos suaves no contexto do setor de transportes, bem como adequar as características dos territórios e as respetivas normas de ocupação (IMTT, 2011).

Existe, portanto, a necessidade de se efetuarem mudanças na organização e funcionamento dos territórios e dos espaços urbanos, mas também alterar comportamentos individuais e coletivos dos cidadãos. Estes comportamentos apresentam uma resistência à mudança sobretudo num contexto como em Portugal, no qual se pressupõe um aumento da taxa de motorização da população, um aumento do número de viagens e simultaneamente da variação dos seus motivos e da consequente exigência de flexibilidade nas deslocações diárias (IMTT, 2011).

As medidas para incitar o uso do transporte público podem classificar-se em medidas diretas quando aplicadas diretamente no incentivo do transporte público, e medidas indiretas se dirigidas aos seus concorrentes, especificamente ao automóvel, principal adversário. A qualidade dos transportes públicos pode ser classificada de diferentes modos dependendo dos objetivos pretendidos. A perceção pelos utilizadores é subjetiva considerando as necessidades individuais que não se mantêm constantes ao longo do tempo (Da Costa, 2008).

Metodologia:

Braga assume-se como um distrito onde é vincada a cultura da utilização do automóvel privado. São notórios os efeitos nocivos resultantes desta cultura e da ausência de um planeamento mais focalizado para a utilização de transportes públicos (Ribeiro & Remoaldo, 2008). Com base nesta problemática desenvolvemos em equipa um projeto de intervenção com o objetivo de promover o uso dos transportes públicos em Braga e a própria imagem dos TUB, intervenções que nos propusemos a realizar conjuntamente com os TUB. Do mesmo modo que se procedeu a observação, também o desenvolvimento deste projeto foi resultado de um importante trabalho de equipa, equipa de trabalho esta reduzida, constituída inicialmente por mim e pela minha colega de estágio, Patrícia Ferreira.

O uso dos transportes caracteriza-se por ser multidisciplinar, complexo e dinâmico. Neste sentido, o uso dos transportes procura promover a acessibilidade, evitar a exclusão social e promover a justiça social (Knowles, Shaw, & Docherty, 2008 cit. in

Ribeiro & Remoaldo, 2008). Neste âmbito e com este projeto, o nosso objetivo visava alcançar as diversas faixas etárias e diferentes extratos sociais, captando novos clientes.

Esta intervenção foi organizada por meses, nomeadamente entre Fevereiro e Junho. Neste período pretendeu-se destacar, com várias atividades, as principais datas que se assinalaram ao longo destes meses. Na tabela seguinte são apresentadas as atividades de intervenção inicialmente propostas à empresa no dia 9 de Janeiro numa reunião de coordenação. A descrição detalhada das atividades do projeto de intervenção é exibida no anexo 4.

Tabela 10: Atividades de intervenção propostas.

Datas a assinalar	Dias
Fevereiro	
Dia dos Namorados	14 a 15
Carnaval	13 a 20
Março	
Dia da Mulher	8
Dia do Pai	16 a 20
Dia Mundial da Floresta	21 a 23
Dia da Poesia	21 a 23
Dia do Dador de Sangue	27
Dia Mundial da Juventude	28
Abril	
Dia Mundial da Atividade Física	6
Dia Mundial da Saúde	7
Dia Mundial do Beijo	13
Dia Internacional dos Monumentos e Sítios	18
Dia Mundial do Sorriso	28
Dia Mundial da Dança	29
Maiο	
Dia da Mãe	1 a 5
Dia Mundial do Trānsito	5
Dia Internacional da Família	15
Junho	
Dia Mundial da Criança	1

 Atividades realizadas

Após a apresentação e aprovação dos projetos de intervenção por parte da administração da empresa, foi constituída uma equipa de trabalho alargada para a

implementação e realização das atividades. Esta equipa de trabalho foi constituída por vários colaboradores de diferentes departamentos.

Das atividades propostas, foram realizadas as seguintes: Dia dos Namorados com a designação de “TUB Valentim”; Dia da Mulher denominada de “TUB Mulher”; Dia do Pai definido como “TUB Dia do Pai”; Dia da Mãe com o nome “TUB Dia da Mãe”, e finalmente o Dia Mundial da Criança intitulado “TUB Dia da Mundial da Criança”.

Para a implementação dos eventos foram realizadas várias reuniões, agendadas de forma atempada, com o objetivo de definir e delinear tarefas, fazer pontos de situação e analisar procedimentos a aplicar.

Intervenção 1: TUB Valentim

Os Transportes Urbanos de Braga com o intuito de celebrar o Dia dos Namorados de forma especial convidaram a população bracarense a participar num concurso intitulado “TUB Valentim”. Este concurso, devidamente regulamentado (anexo 5), consistia na escolha da melhor mensagem em forma de quadra, alusiva à temática do amor.

Para a seleção das quadras os TUB convidaram um júri composto por três elementos de reconhecido mérito local, ao qual o critério de seleção solicitado como prioritário foi a criatividade e a originalidade presente na mensagem. Foram recebidas 33 mensagens e todas as mensagens admitidas a concurso foram exibidas nos LCD existentes a bordo dos autocarros (anexo 6).

Foram premiadas as 3 melhores mensagens que recolham a unanimidade do júri, de acordo com os lugares ocupados, correspondendo 1º prémio a uma noite no Baltazar Hotel situado no Gerês em regime APA, para 2 pessoas; o 2º prémio a um jantar para duas pessoas no restaurante “La Piola”, em Braga; e o 3º prémio a uma massagem para dois no “Elegance Cabeleireiro & Estética”, também em Braga. Os prémios resultaram de uma parceria com a Associação Comercial de Braga (ACB).

Para a entrega dos prémios foi realizada uma cerimónia na Praça da República, Arcada (anexo 7), no dia 14 de fevereiro de 2015 às 10h30, e contou com a atuação do Coro Académico da Universidade do Minho. Ainda ao longo dessa manhã, os passageiros foram surpreendidos por interpretações dos alunos do curso de teatro da Escola Secundária Alberto Sampaio identificados com uma t-shirt com o logótipo do evento (anexo 8).

Para além do concurso, os TUB proporcionam a todos os casais a possibilidade de durante este dia, viajarem em toda a rede adquirindo o bilhete TUB-Valentim pelo custo de apenas 1€. Durante toda esta semana os autocarros foram também decorados de forma alusiva ao tema deste dia.

Este evento, referenciado na comunicação social (anexo 9 e 10) e do qual fomos promotoras (anexo 11), foi uma forma de incentivar a redução de carros do centro da cidade e uma oportunidade para estreitar os laços com a comunidade bracarense.

Intervenção 2: TUB Dia da Mulher

A celebração do Dia da Mulher constituiu para os TUB uma oportunidade de valorizar e distinguir todas as mulheres que viajaram de autocarro, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza cada vez mais a igualdade de género. Neste sentido, o dia 8 de Março foi assinalado com a oferta, a bordo dos autocarros, de centenas de flores que incluíam também uma simpática dedicatória (anexo 12).

As flores simbolizam o afeto, estima e os laços que os TUB pretendem criar junto da comunidade de modo a superar expectativas sociais.

Para além deste gesto simbólico, as mulheres viajaram ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor de apenas 1€, adquirindo o bilhete “TUB – Dia da Mulher”.

Este evento, do qual fomos promotoras (anexo 13), foi bem acolhido não só pelas mulheres homenageadas, como também pelos vários clientes e cidadãos que se aperceberam da iniciativa, iniciativa esta que recebeu destaque na comunicação social (anexo 14 e 15).

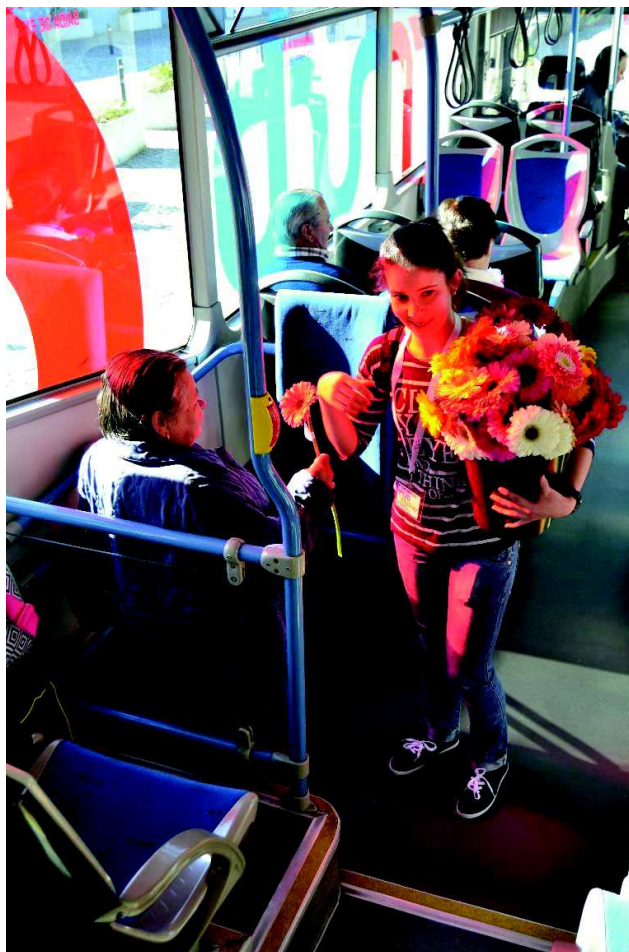


Figura 4 – Promotora do evento “TUB Dia da Mulher”.

Intervenção 3: TUB Dia do Pai

Os TUB aproveitaram o Dia do Pai, para surpreender todos os pais que viajaram nas suas viaturas neste dia. Esta iniciativa representou uma oportunidade de valorizar e distinguir todos os pais com a oferta a bordo dos autocarros centenas de bilhetes família (1 bilhete de adulto e 2 de criança) para o jogo de futebol S.C. Braga – Académica, que se realizou naquele fim-de-semana (anexo 16).

A exemplo dos outros eventos, foi disponibilizado o bilhete “TUB - Dia do Pai” que possibilitou a todos os pais viajarem em toda a rede pelo valor simbólico de 1€.

Esta iniciativa, da qual também fomos promotoras (anexo 17), foi bastante valorizada pelos pais que aproveitaram a oportunidade para fazerem um programa familiar. Desta forma, os TUB ambicionam “ser mais que um mero transporte de passageiros, passando a ser um espaço de promoção da sociabilidade, da partilha, de

encontro e de convívio”. A comunicação social referenciou esta ação que pretendeu fomentar os laços com a comunidade servida pelos TUB (anexo 18).

Intervenção 4: TUB Dia da Mãe

A exemplo de outras celebrações, os TUB no Dia da Mãe, presentearam todas as mulheres no papel de mãe. A celebração deste dia permitiu valorizar e distinguir todas as mães que viajaram de autocarro com um gesto simbólico, nomeadamente a oferta, a bordo dos autocarros, de centenas de flores que incluíam, também uma dedicatória (anexo 19).

A realização deste evento serviu para reforçar os laços de união com toda a comunidade servida e neste dia em especial com as mães.

A iniciativa foi muito bem acolhida não só pelos clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pelos Transportes Urbanos de Braga para homenagear as mulheres no papel de mãe. Desta forma, o evento mereceu destaque na comunicação social (anexo 20 e 21).

O evento, no qual desempenhamos a função de promotoras (anexo 22), proporcionou a todas as mães a possibilidade de durante este dia, viajarem em toda a rede adquirindo o bilhete TUB-Dia da Mãe pelo custo de apenas 1€.

A homenagem às mães prolongou-se ainda no dia 4 de Maio, uma vez que através deste bilhete foi realizado um sorteio, devidamente regulamentado (anexo 23), que possibilitou a mais de vinte mães receber massagens, tratamento de rosto, serviços de *manicure*, cabeleireiro entre outros. A iniciativa foi realizada em parceria com a Associação Comercial de Braga, registando o contributo de 12 estabelecimentos comerciais da cidade.

Os resultados do sorteio foram publicados no *site*, *facebook*, *twitter* e postos de venda dos TUB no dia 5 de maio. Os prémios poderiam ser reclamados até ao dia 30 de maio pessoalmente na sede dos TUB, por correio ou nos postos de venda.

Estas ações por parte dos Transportes Urbanos de Braga continuarão no futuro, uma vez que a empresa tem como objetivo ser um interveniente ativo em todas as manifestações e celebrações da comunidade que servem, assumindo-se na sociedade como um elemento distintivo.



Figura 5 – Promotora do evento “TUB Dia da Mãe”.

Intervenção 5: TUB Dia Mundial da Criança

Os Transportes Urbanos de Braga assinalaram o dia 1 de junho com a entrega a bordo das viaturas de lápis de grafite animados com borracha, caixas de lápis coloridos e canetas com ponteiro (anexo 24).

A celebração foi, mais uma vez, bem acolhida não só pelas crianças como, também pelos pais, clientes e vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pela empresa para presentear os mais novos.

A exemplo das ações anteriores, esta iniciativa contou com a nossa promoção (anexo 25), e representou uma oportunidade de valorizar e distinguir todas as crianças, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza as crianças.

A comunicação social, tal como se registou nos diversos acontecimentos anteriores, deu visibilidade à celebração (anexo 26).

Atividade 5: Apresentação dos principais resultados obtidos na avaliação da satisfação aos colaboradores

Objetivos:

- Exposição dos principais resultados obtidos na avaliação da satisfação.
- Apresentação do perfil de colaborador de acordo com os dados sociodemográficos.

- Análise e discussão dos dados obtidos.

Metodologia:

No sentido de integrar a reunião de coordenação sobre a revisão do sistema de gestão da qualidade, foi solicitado que apresentasse os principais resultados obtidos na avaliação da satisfação aos colaboradores até ao momento. Este procedimento formal consistiu na apresentação dos principais dados quantitativos, médias e desvios-padrão, das dimensões e questões constituintes do questionário. Para além disso, a partir dos dados sociodemográficos foi possível apresentar o perfil do colaborador da empresa. Os dados expostos foram analisados e discutidos pela administração e chefes de serviço no decorrer da apresentação, que foi complementada com suporte informático (anexo 27).

Atividade 6: Redação de notícias para o jornal interno e comunicação social

Objetivos:

- Divulgação aos colaboradores das atividades e eventos realizados pela empresa.
- Canal de comunicação com todos os colaboradores, clientes e público em geral.
- Meio de partilha de informação sobre os projetos em curso.

Literatura:

A comunicação é uma condição imprescindível da vida social, mas com mais razão ainda, da vida organizacional. Não há organização, gestão, cooperação, motivação, vendas, oferta ou procura, *marketing* ou processos de trabalho coordenados, sem comunicação. De facto, uma organização humana é uma rede comunicacional, pois se a comunicação falha, uma parte da estrutura organizacional também falha. Frequentemente a comunicação é considerada a causa de todos os erros e disfuncionamentos organizacionais, mas ela representa uma espécie de “aparelho circulatório” da vida organizacional e constitui a resolução de diversos problemas (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

A comunicação pode ser abordada como a troca de informação entre um emissor e um recetor, e a inferência, isto é a perceção de significado entre as pessoas envolvidas no processo. É considerada um processo de dois sentidos envolvendo a interação dinâmica entre o emissor e o recetor, que estabelecem significados nas suas próprias mensagens (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007). As mensagens têm como principal

função a informação, a integração, a educação e a motivação, um processo no qual a escolha do meio mais adequado é parte fundamental (Gonçalves & De Almeida, 2011).

O processo comunicacional para ser eficaz deve transformar temas estratégicos em temas de interesse para o seu público-alvo, uma vez que os assuntos relevantes são mais facilmente assimilados (Gonçalves & De Almeida, 2011).

Considerando o atual contexto, a comunicação é um suporte necessário e fundamental ao bom relacionamento entre uma organização e o seu público interno e externo. Diversos erros podem ser atribuídos às falhas de comunicação, neste sentido a comunicação, interna e externa, são para as organizações ferramentas estratégicas essenciais e determinantes, independentemente do setor e área de atuação (Jacomini, 2011).

A comunicação interna, ou seja os atos de comunicação produzidos no interior da organização, é um dos meios de comunicação mais importantes dentro das organizações, constituindo uma ferramenta que concilia interesses ao mesmo tempo que compartilha valores, promove o diálogo, a troca de informações, de experiências e a participação de todos os níveis organizacionais, além de salientar ações direcionadas ao público interno. A comunicação interna é, assim, um processo de troca, que permite a transmissão de informação e conhecimento de forma vertical, da liderança para os níveis subordinados, e de forma horizontal, entre os empregados do mesmo nível hierárquico visando a interação entre as diversas áreas da organização (Jacomini, 2011).

A comunicação interna atua na organização como um fator estratégico quando proporciona a troca de conhecimento, a divulgação de informações, de objetivos estratégicos e aspetos da cultura organizacional; fator de integração quando incentiva o diálogo e através deste são estabelecidas relações estáveis e duradouras, integrando os clientes internos aos objetivos e metas da organização; e fator de motivação e satisfação, por possibilitar aos clientes internos contacto com informações e objetivos (Jacomini, 2011).

A comunicação externa organizacional é toda a informação que uma organização desenvolve para promover a sua imagem junto do seu público-alvo, tendo como finalidade fazer com que a mensagem alcance o seu público externo. Deste modo, é responsável pelo posicionamento e pela imagem da organização na sociedade (Torquato, 2002, cit. in Pontes, 2012).

A comunicação externa desempenha dentro da organização a função de divulgar a missão da organização, estabelecendo um correto e adequado posicionamento; criar

atitudes favoráveis às atividades da organização, melhorando a sua posição; estimular no público externo sentimentos de que a inovação é fundamental; propiciar uma percepção clara de aspetos, programas e atividades da organização, junto dos líderes e decisores; auxiliar as áreas da organização nas funções de implementação de mudanças e inovações relevantes; e valorizar os recursos e potenciais humanos da organização, destacando e reconhecendo o seu trabalho (Torquato, 2002, cit. in Pontes, 2012).

A comunicação com o público externo ocorre através de diversos meios, como jornais, revistas, *sites*, eventos, postos de atendimento, relatórios, assessoria de imprensa, folhetos promocionais, entre outros. Na comunicação empresarial os jornais predominam sobre as revistas, devido ao seu menor custo e facilidade de execução (Gonçalves & De Almeida, 2011).

Metodologia:

A redação das notícias do “TUB Jornal” para a segunda e terceira edição, nomeadamente a de Março/Abril e a de Maio/Junho (anexo 28 e 29), foi-nos proposta pelo departamento de formação e comunicação. Um jornal com edição bimestral para a partilha de informação sobre as atividades e projetos correntes na empresa, bem como no município.

As notícias eram redigidas de acordo com um plano elaborado pela administração. O plano centrava-se em notícias e eventos relacionados com a empresa, mas também com temáticas relacionadas com o setor dos transportes e mobilidade sustentável a nível nacional e internacional. Cada edição tinha em destaque um colaborador da empresa, ao qual era realizada uma entrevista.

Paralelamente, à redação destas elaboramos para a comunicação social, nomeadamente para o Correio do Minho e Diário do Minho, as notícias dos vários eventos que promovemos, assim como das iniciativas do TUB Páscoa, TUB Braga Romana, colaboradores dos TUB pedalam até Fátima, Circuito Turístico e protocolo com Profitecla.

Os atos de comunicação produzidos pela empresa através do jornal são na sua grande maioria externos, como se pode verificar a seguir. Este aspeto reflete o procedimento estratégico da empresa que focaliza a relação com os clientes, direcionando a sua atividade na procura permanente da melhoria da satisfação dos seus clientes, assim como na melhoria da qualidade da oferta e do serviço prestado.

Tabela 11: Atos de comunicação produzidos a nível externo e interno.

Comunicação externa	Comunicação interna
TUB e Universidade do Minho celebram protocolo	II Encontro de colaboradores do universo Municipal
TUB Dia da Mulher	CIAB promove formação nos TUB
Braga 3.0: Comunidade sustentável	Clube Recreativo de Pessoal TUB (CRTP)
European Study Group with Industry in Portugal	Pedra Pendular
Circuito turístico e protocolo com Profitecla	Entrevista do colaborador em destaque
TUB Páscoa	Colaboradores dos TUB pedalam até Fátima
FICIS	Entrevista a Baptista da Costa
Mobilidade urbana sustentável	TUB efetuam ação de Benchmarking na ARRIVA
Cidade de Buenos Aires ganha prémio de sustentabilidade	TUB estratégia, visão, missão e valores
TUB Dia do Pai	TUB e Clube de Pessoal dos TUB assinam protocolo de colaboração
TUB lançam nova linha	Circulação nas rotundas
Protocolo com o Hospital de Braga	Colaborador dos TUB em competição na rampa da Falperra
TUB Dia da Mãe	Sardinhada de S. João nos TUB
Presidente do conselho de administração em Timor	
3 Cidades brasileiras vencem o Sustainable Transport Award 2015	
TUB essência do Minho em Braga	
TUB Braga Romana	
São Tomé e Príncipe à “boleia” do modelo de transportes dos TUB	
TUB Dia Mundial da Criança	
Posto de Turismo	

Conclusão

Ao longo deste relatório pretendeu-se apresentar o percurso desenvolvido durante o processo de estágio curricular nos TUB. A empresa TUB instituída em 1882 atua no setor de transporte coletivo de passageiros. Com mais de um século de história atravessou várias fases e transformações até aos dias de hoje. A empresa iniciou a sua atividade, com a exploração privada de duas linhas sobre carris, quando foi construído o elevador do Bom Jesus e uma linha de caminho-de-ferro a vapor, a qual estabelecia a ligação entre o centro da cidade e este sistema (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Em Janeiro de 1999 a TUB/SM foi modificada para TUB/EM - Empresas de Transportes Urbanos de Braga/Empresa Municipal. Da criação da nova imagem da empresa municipal, resultou uma grande mudança e renovação ao nível da estratégia, estrutura organizacional, equipamento e recursos humanos, pretendendo-se uma empresa mais moderna, económica, flexível, ambiciosa e direcionada para o serviço público (Transportes Urbanos de Braga, 2015a).

Em Novembro de 2013 tomou posse um novo conselho de administração, nomeado após eleições autárquicas, e o qual tinha como orientação estabelecer uma nova hierarquia de prioridades, repensando o paradigma da mobilidade em Braga. Assim, o Conselho de Administração assumiu uma nova forma de estar e desempenho para um novo paradigma de mobilidade e uma nova missão (Transportes Urbanos de Braga, 2014).

Atualmente têm a sua localização na Rua Quinta de Santa Maria na freguesia de Maximinos, empregando 322 colaboradores dos quais 208 são agentes únicos. Contabilizam 119 viaturas que servem as 37 freguesias no concelho de Braga, efetuando um total de 70 linhas (Transportes Urbanos de Braga, 2015b).

A empresa em termos de organigrama está dividida em três níveis, o primeiro é relativo aos departamentos existentes, sendo que cada um deles detém um responsável; o segundo é referente às secções, sendo que cada uma delas possui igualmente um responsável, porém quando há apenas uma secção coincide com o responsável de departamento; por fim, o terceiro nível representa as funções existentes (Manual de Gestão da Qualidade, 2014).

Na fase inicial do estágio ao analisar a forma como a empresa estava estruturada, verificava-se que o seu organigrama era de natureza extramente estruturada e extensa devido aos numerosos departamentos, secções e funções que a constituíam. No entanto,

ao longo do estágio a empresa procedeu a mudanças expressivas não só nos seus procedimentos e estratégias, mas também na sua estrutura de organigrama, e embora mantenha o mesmo número de departamentos (11), reduziu de forma significativa diversas funções e secções do mesmo, tornando-o menos extenso e complexo. Esta reestruturação permitiu facilitar a comunicação, o contacto entre colaboradores.

Os TUB, através da sua política integrada de gestão, empenham-se de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008. O sistema fundamenta-se no desempenho dos processos da organização e dos requisitos da qualidade, tendo como referência o modelo de Gestão NP EN ISO 9001:2008, pretendendo criar uma coesão sistemática entre os processos de planeamento, de execução, de análise e de estabelecimento da melhoria e de processos de suporte à atividade, para que a melhoria seja uma prática sustentada (Manual de Gestão da Qualidade, 2014).

O fator humano é considerado o principal agente de diferenciação de uma organização e com um mercado de trabalho caracterizado atualmente pela elevada competitividade, a importância da PTO no contexto organizacional tem aumentado progressivamente (Pereira, 2009). A PTO visa o estudo do comportamento humano nas organizações, contribuindo para a competência organizacional e para a satisfação e bem-estar dos seus colaboradores (Borman, Klimoski, & Ilgen, 2003).

O contexto de crise e de imprevisibilidade provoca stresse, insegurança e ansiedade nos trabalhadores, reduzindo o seu desempenho e consequentemente a competitividade das empresas (OPP, 2013). O local de trabalho é assim, considerado um determinante da saúde dos colaboradores com impacto nas suas famílias, na comunidade, e por isso mesmo, um contexto para prevenir problemas psicológicos e promover uma melhor saúde física e mental. Neste sentido, a promoção da saúde no trabalho contribui, significativamente, para o crescimento e competitividade das empresas, beneficiando assim os empregadores, os colaboradores e a economia do país (Antunes, 2012).

Assim, a experiência no conhecimento e avaliação sobre o comportamento humano são particularidades da atividade profissional do psicólogo do organizacional, sendo uma mais-valia para a organização que integra este profissional (Wong, 2008). No entanto, apesar de serem bastante difundidos e reconhecidos por todo o mundo os

resultados da intervenção do psicólogo nas empresas, em Portugal atualmente ainda não se corrobora este facto (OPP, 2013).

Refletindo sobre as aprendizagens e competências adquiridas com a experiência no contexto de estágio e as atividades desenvolvidas ao longo deste percurso, é de salientar a possibilidade concedida para desenvolver competências de diagnóstico, intervenção, comunicação, sentido de compromisso e cooperação, através de uma equipa de trabalho que permitiu uma integração positiva, proporcionando-me simultaneamente um contacto real e direto com as potencialidades e fragilidades que lhes são próprias.

Sem o apoio, a abertura constante, a partilha de ideias e experiências, a participação na atividade da empresa, a boa disposição e ambiente que caracteriza a equipa de trabalho, teria sido uma experiência mais complexa. Para além disso, estes foram aspetos importantes para que me sentisse parte do grupo.

No início do estágio, apesar de existir uma diversidade de expectativas e ansiedades, o objetivo pessoal foi sempre o de adquirir e desenvolver todas as competências que esta experiência tão significativa poderia oferecer, procurando sempre contribuir para os objetivos e finalidades da empresa.

As diversas atividades desenvolvidas permitiram-me adquirir competências fundamentais, as quais contribuíram para o meu desenvolvimento profissional. Entre as atividades destacam-se o diagnóstico à satisfação dos colaboradores, as intervenções para promover a imagem e os serviços da empresa e a colaboração no seu processo de comunicação. Outro aspeto a destacar e que considero um importante complemento de aprendizagem foi a oportunidade de observar e intervir no contexto da empresa, tendo assim, colaborado para a sua atividade.

De facto, todo este processo tornou-se essencial por possibilitar o contacto e a integração com a realidade e o contexto laboral, assim como por proporcionar a aquisição e desenvolvimento de competências profissionais. Desta forma, o estágio permitiu minimizar o impacto futuro com o mercado do trabalho, levando-me a criar uma perspetiva mais abrangente e alargada da conjuntura empresarial.

Referências

- Amorim, R. (2009). Open space, inferno ou paraíso? *Exame*, 116-118.
- Antunes, S. (2012). Os psicólogos e os riscos psicossociais. *PSIS 21 – Revista Oficial da Ordem dos Psicólogos Portugueses*, 2, 10-12.
- Araújo, P. (2009). “Os inempregáveis”: estudos de caso sobre os impactos psicossociais do não-emprego em licenciados portugueses.” Dissertação de mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Arnold, J., Silvester, J., Paterson, F., Robertson, I., Cooper, C., & Burnes, B. (2005). *Work psychology: Understanding human behavior in the workplace* (4ªed.). Harlow: Prentice Hall/Financial Times.
- Benjamin, L. T., DeLeon, P. H., Freedheim, D. K., & Vandenbos, G. R. (2003). Psychology as a Profession. In D. K. Freedheim (Ed.). *Handbook of Psychology, Vol. 1: History of Psychology*, (27-45). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Borman, W. C., Klimoski, R. J., & Ilgen, D. R. (2003). Stability and Change in Industrial and Organizational Psychology. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.). *Handbook of Psychology, Vol. 12: Industrial and Organizational Psychology*, (1-17). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Branco, M. A. (n.d.). *Os 30 anos de democracia na vida das mulheres*.
- Bryson, J., & Hosken, C. (2005). What does it mean to be a culturally competent I/O psychologist in New Zealand? *New Zealand Journal of Psychology*, 34 (2), 69-76.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, C. R., & Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: RH Editora.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*, 13 (2), 203-210.
- Chambel, M. J., & Curral, L. (1995). *Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Texto Editora.
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7ªed.). Rio de Janeiro: Elsevier Editora.
- Costa, T. M. (2014, Maio 22). Braga: As primeiras mulheres a conduzir autocarros dos TUB. *Correio do Minho*.
- Da Costa, A. (2008). Transportes públicos. *Manual do planeamento de acessibilidades e transportes*. Comissão de coordenação e desenvolvimento regional do norte.

- Da Costa, V. A. (2013). *A identidade profissional do Psicólogo do Trabalho e a das Organizações*. Dissertação de mestrado. Faculdade de Educação e Psicologia, Universidade Católica Portuguesa.
- Da Silva, C. F. (2012). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ – Versão Portuguesa*. Aveiro: Análise Exacta.
- Duarte, B. C., & Lacomblez, M. (2006). Saúde no trabalho e descrição das relações sociais. *Laboreal*, 2 (2), 82-92.
- Ferreira, J. A., Fernandes, R., Haase, R. F., & Santos, E. R. (2009). *Minnesota Satisfaction Questionnaire – Short Form*: estudo de adaptação e validação para a população portuguesa. *PSYCHOLOGICA*, 59, 251-281.
- Ferrer, C. M., & Rodríguez, M. A. (2009). Actitudes hacia el trabajo: satisfacción, implicación y compromiso laboral. In A. R. Fernández, V. Z. Martín & J. M. González (Eds.). *Psicología del Trabajo*. Ediciones Pirámide.
- Gomes, A. S. (2013, 30 maio). Empresas levam colaboradores ao ginásio. *O Jornal Económico*, 11-16.
- Gonçalves, E., & De Almeida, L. C. (2011). *A importância da comunicação integrada – externa e interna – para o sucesso da organização*. Consultado em Julho de 2015, <http://pt.slideshare.net/luizcarlosdealmeida/a-importancia-da-comunicacao-integrada-externa-e-interna-para-o-sucesso-da-organizaopdf>.
- Graça, L. (1999). *Qualidade e Condições de Trabalho*. Consultado em Maio de 2015, <http://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos6.html>
- Hernández, J. A., & Melo, F. M. (2003). O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um Centro Médico Integrado. *rPOT*, 3 (1), 11-26.
- Hirschfeld, R. (2000). Does revising the intrinsic and extrinsic subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire short form make a difference? *Educational Psychology Measure*, 60, 255–270.
- IMTT, (2011). *Guião orientador: Acessibilidades, mobilidade e transportes nos planos municipais de ordenamento do território*. Conferência de Território, Acessibilidade e Gestão de Mobilidade.
- ISO (2015a). *About Us*. Consultado em 30 de Março de 2015 de <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.
- ISO (2015b). *Standarts*. Consultado em 30 de Março de 2015 de http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm.

- Jacomini, L. (2011). O papel da comunicação nas organizações. *Revista NPI/FMR – Núcleo de pesquisa interdisciplinar*, 1-9.
- Jewell, L., Beavers, K., Kirby, B. M., & Flowers, J. (2001). Relationships between levels of job satisfaction expressed by North Carolina vocational agriculture teachers and their perceptions toward the agricultural education teaching profession. *Journal of Agricultural Education*, 31 (1), 52-57.
- Vila-Chã, P. (2014, Maio 22). Mulheres ao volante dos transportes urbanos. *Jornal de Notícias*.
- Koppes, L. L. (2003). Industrial-Organizational Psychology. In D. K. Freedheim (Ed.). *Handbook of Psychology, Vol. 1: History of Psychology*, (367-389). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Lobo, F., & Pinheiro, M. (2011). Perfil de funções do Psicólogo do Trabalho e das Organizações tomando como referência os Estágios Curriculares. *Pessoas & Sintomas*, 15, 18-22.
- Lobo, F., & Vieira, N. R. (2010). Satisfação, qualidade de vida e rotatividade. *Pessoas & Sintomas*, 11, 45-49.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Nogueira, C. (2009). As mulheres na liderança: números, ambiguidades e dificuldades. *Guião de educação, género e cidadania*. Lisboa: CIG.
- O Informador Fiscal (2013). Código do Trabalho Lei N.º 7/2009 de 12 de Fevereiro.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2013). OPP envia carta às mil maiores empresas em Portugal.
- Parente, C. (1996). *As empresas como espaço de formação*. Consultado em Maio de 2015 de <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1394.pdf>.
- Pereira, A. S. (2009). *Práxis da psicologia Organizacional: atuação do Psicólogo organizacional na cidade de Teresina – PI*. In anais do XV Encontro Nacional da ABRAPSO – Associação Brasileira de Psicologia Social. Maceió: Faculdade Integrada Tiradentes.
- Pereira, P. C. (2014). Plano de Transportes em marcha: Câmara de Braga quer implementar Busway na cidade. *Transportes em Revista*, 142, 32-35.
- Pinto, A. (2005). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*. Lisboa: Sílabo.

- Pires, A. R. (2004). *Qualidade – sistemas de gestão da qualidade*. Lisboa: Sílabo.
- Pocinho, M. D., & Garcia, J. C. (2008). Impacto Psicosocial de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC): Tecnoestrés, Daños Físicos y Satisfacción Laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 11 (2), 127-139.
- Pontes, K. E. (2012). *Comunicação externa como ferramenta organizacional: o caso da Câmara Municipal da Praia*. Trabalho de monografia. Universidade Jean Piaget.
- Proença, T. A. (2011). *O Processo de Certificação de um Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente – Hotel Tryp Coimbra*. Relatório de estágio. Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra.
- Ribeiro, M. E. (2008). *Consequências do trabalho por turnos e nocturno em profissionais de enfermagem*. Dissertação de mestrado. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa.
- Ribeiro, V., & Remoaldo, P. (2008). *Contributo dos Sistemas de informação Geográfica para o desenvolvimento de um sistema de transporte urbano mais sustentável*. Trabalho apresentado no XI Colóquio Ibérico de Geografia “La perspectiva geográfica ante los nuevos retos de la sociedad y el medio ambiente en el contexto Ibérico”.
- Robert, T. E., Young, J. S., & Kelly, V. A. (2006). Relationships Between Adult Workers’ Spiritual Well-Being and Job Satisfaction: A Preliminary Study. *Counseling and Values*, 50, 165-177.
- Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H., & Frings-Dresen, M. H. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction - a systematic review. *Occupational Medicine*, 53 (3), 190-200.
- Seco, G. (2000). *A satisfação na actividade docente*. Tese de Doutoramento não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra.
- Silva, J. P. (2015, Abril 17). BRT custa entre 90 e 100 milhões de euros. *Correio do Minho*.
- Silva, S., & Saraiva, M. (2012). *A Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na Satisfação e Fidelização de clientes*. III Encontro de Tróia: Qualidade, Investigação e Desenvolvimento.
- Soares, I., & Pinto, A. (2010). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*. Lisboa: Sílabo.
- Transportes Urbanos de Braga (2006). Historial.

- Transportes Urbanos de Braga (2015c). Manual de Funções.
- Transportes Urbanos de Braga (2014a). Manual de Gestão da Qualidade.
- Transportes Urbanos de Braga (2014b). Relatório e contas.
- Transportes Urbanos de Braga (2015a). Historial.
- Transportes Urbanos de Braga (2015b). Indicadores.
- Watson, L. (2009). Leadership's influence on job satisfaction. *Radiologic Technology*, 80 (4), 297-308
- Wong, V. (2008). *Organizational psychology in HRM: A short paper on how organizational psychology can be applied to the human resource profession*. PsyAsia International.

Anexos



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Estagiária: Ana Isabel Peixoto

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

I. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- Idade
- Sexo
- Estado Civil
- N° de filhos
- Localidade
- Habilitações literárias
- Função que exerce
- Tipo de horário
- Utiliza os serviços dos TUB?
- E o seu agregado familiar?

II. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

- Escala de resposta de 5 pontos:

1. Totalmente Insatisfeito
2. Insatisfeito
3. Satisfeito
4. Muito Satisfeito
5. Totalmente Satisfeito

DIMENSÕES DE AVALIAÇÃO

1. Satisfação com a atividade da organização
 2. Satisfação com a supervisão
 3. Satisfação com as relações sociais no posto de trabalho
 4. Satisfação pessoal
 5. Satisfação com o ambiente físico
- O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?

BEM-ESTAR E FAMÍLIA

BEM-ESTAR E FAMÍLIA


- Escala de resposta de 5 pontos:
1. Nunca/quase nunca
 2. Raramente
 3. Às vezes
 4. Frequentemente
 5. Sempre
- Dimensões de avaliação:
1. Qualidade do sono
 2. Burnout: cansaço físico e emocional
 3. Stress
 4. Relação trabalho-família

➤ Comentários?

➤ Questões?

Obrigada pela vossa atenção



	Questionário de satisfação dos colaboradores	Mod:014/DQAC.0 Data: ____/____/____
---	---	--

Assinale uma cruz (X) na opção correta e na escala que lhe é apresentada. Não existem respostas certas ou erradas. Lembre-se que garantimos, em absoluto, o anonimato e a confidencialidade das suas respostas.

I. Dados sociodemográficos									
Idade:	Sexo:	F	M	Estado Civil:	Solteiro	Casado	Divorciado	Viúvo	
Nº de filhos:		Idade dos filhos:				Localidade:			
Habilitações lit.	Esc. Obrigatória		Ens. Secundário		Licenciatura		Mestrado		Outra
Função que exerce:	Manutenção		Vendas		Agente único			Outra	
Tipo de horário (se necessário selecione mais que uma opção):					Expediente (Fixo)		1º Turno	2º Turno	3 Etapas
Utiliza os serviços dos TUB?	Sim		Não		Porquê?				
E o seu agregado familiar?	Sim		Não		Porquê?				

II. Satisfação					
1. Totalmente Insatisfeito 2. Insatisfeito 3. Satisfeito 4. Muito Satisfeito 5. Totalmente Satisfeito					
Satisfação com a atividade da organização					
1. Notoriedade e imagem da empresa.	1	2	3	4	5
2. Desempenho global da empresa.	1	2	3	4	5
3. Relacionamento e comunicação da empresa com os colaboradores.	1	2	3	4	5
4. Relacionamento e comunicação da empresa com os clientes e a sociedade em geral.	1	2	3	4	5
5. Como a empresa está orientada para as necessidades do cliente.	1	2	3	4	5
6. Como a empresa procura conhecer e responder às necessidades e expectativas do cliente.	1	2	3	4	5
7. Objetivos da empresa (missão, valores, visão e política integrada de gestão).	1	2	3	4	5
8. Empenho da empresa na concretização dos objetivos.	1	2	3	4	5
9. Oportunidades de formação e atualização oferecidas pela empresa.	1	2	3	4	5
10. "Igualdade" e a "justiça" no tratamento que recebe na sua empresa.	1	2	3	4	5
11. Como a empresa enfrenta as dificuldades e resolve os problemas, a partir dos recursos disponíveis.	1	2	3	4	5
12. Dinâmica de trabalho implementada na manutenção.	1	2	3	4	5
Satisfação com a supervisão					
13. Relações com os seus superiores hierárquicos diretos.	1	2	3	4	5
14. Incentivo e cooperação que recebe da sua chefia direta na realização do seu trabalho.	1	2	3	4	5
15. Forma como os seus superiores diretos cooperam na realização do seu trabalho.	1	2	3	4	5
16. Forma como os seus superiores desempenham as suas responsabilidades e competências.	1	2	3	4	5
Satisfação com as relações sociais no posto de trabalho					
17. Sentimento de confiança entre os colegas.	1	2	3	4	5
18. Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas.	1	2	3	4	5
19. Incentivo e cooperação que recebe dos seus colegas na realização do seu trabalho.	1	2	3	4	5
20. Informação partilhada sobre assuntos relacionados com o trabalho.	1	2	3	4	5
21. Ambiente de trabalho e relações pessoais e profissionais existentes entre si e os seus colegas.	1	2	3	4	5

Satisfação Pessoal					
22. Dedicção e empenho na concretização das suas funções.	1	2	3	4	5
23. Funções que executa.	1	2	3	4	5
24. Qualidade do trabalho desenvolvido.	1	2	3	4	5
25. Trabalhar numa organização inovadora e em permanente melhoria.	1	2	3	4	5
26. Pertencer à organização.	1	2	3	4	5
27. Objetivos do seu posto de trabalho.	1	2	3	4	5
28. Importância do meu trabalho para os objetivos da qualidade da organização.	1	2	3	4	5
29. O meu papel na organização.	1	2	3	4	5
30. Possibilidade que me é dada de participar na tomada de decisões.	1	2	3	4	5
31. Realização profissional na função que ocupo na organização.	1	2	3	4	5
Satisfação com o ambiente físico					
32. Limpeza, higiene e segurança do seu local de trabalho.	1	2	3	4	5
33. Informação existente sobre os riscos para a segurança e saúde no seu posto de trabalho.	1	2	3	4	5
34. Atuação da empresa no âmbito da medicina no trabalho.	1	2	3	4	5

35. O que gostaria de receber da empresa para aumentar a sua satisfação?

Criar um centro de atividades para ocupação de tempos livres dos seus filhos, anexo à organização?

☐

Um ginásio?

☐

Outro:

III. Bem-estar e família					
1. Nunca/quase nunca	2. Raramente	3. Às vezes	4. Frequentemente	5. Sempre	
Com que frequência durante as últimas 4 semanas...					
3.1. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguiu adormecer novamente?	1	2	3	4	5
3.2. Fisicamente exausto?	1	2	3	4	5
3.3. Emocionalmente exausto?	1	2	3	4	5
3.4. Irritado?	1	2	3	4	5
3.5. Ansioso?	1	2	3	4	5
3.6. O seu trabalho é emocionalmente exigente?	1	2	3	4	5
3.4. O seu trabalho interfere com a sua vida familiar?	Sim	Não	Se sim, de que forma?		
3.5. As suas responsabilidades familiares interferem com o seu trabalho?	Sim	Não	Se sim, de que forma?		

Sugestões:

Obrigado pela sua colaboração!



Psicologia do Trabalho e das Organizações

Estagiárias:
Ana Peixoto
Patrícia Ferreira

09 de Janeiro de 2015

Projeto de Intervenção

Fevereiro – Maio de 2015

Público Alvo: Todas as faixas etárias

Atividades nas principais datas que se assinalam
ao longo destes meses.

- Braga assume-se como um concelho onde é vincada a cultura da utilização do automóvel privado.

(Ribeiro & Remoaldo, 2008)



- Deste modo, o nosso objetivo consiste em promover o uso dos transportes públicos em Braga e a própria imagem da empresa, captando novos clientes.

Mês de Fevereiro

Dia dos Namorados

- Autocarro da Bracara Tour com visita aos principais sítios e monumentos da cidade.
- Colocar em exposição nos autocarros lenços dos namorados em parceria com Associação dos Artesãos da Região do Minho.
- Concurso de poemas e decoração dos autocarros.

Carnaval

- Concurso de melhor máscara: "Melhor fotografia no interior dos autocarros".



Mês de Março

Dia da Mulher

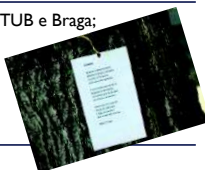
- Oferta de flores a bordo dos autocarros com poemas alusivos ao dia.

Dia do Pai

- Concurso da melhor frase com as palavras: Pai, TUB e Braga;
- Autocarros ilustrados com frases e imagens.

Dia Mundial da Floresta e da Poesia

- Declamação de poesia com enfoque no dia mundial da floresta dentro dos autocarros com percursos e horários a determinar.



Cont.

Dia do Dador de Sangue

- Protocolos com o hospital e centros de recolha de sangue com o intuito de apelar às doações de sangue e aos dadores para que se desloquem de autocarro;
- Oferta da viagem a quem for doar sangue e/ou criação de parcerias com pastelarias e cafés.

Dia Mundial da Juventude

- Associação a ginásios de Braga para a execução de algumas atividades no centro da cidade.
- Criação de parcerias com oferta de aulas grátis na aquisição de módulos ou carregamentos de passes.

Mês de Abril

Dia Mundial da Atividade Física e da Saúde

- Aulas promovidas por ginásios, caminhadas/corridas, parcerias com frutarias, visita a quinta pedagógica e autocarros ilustrados constituem a dinamização para estes dias.

Dia Mundial do Beijo e do Sorriso

- Ilustrar autocarros com diversas imagens e frases tornando-os mais atrativos;
- Sessão de riso terapia para os colaboradores.



Cont.

Dia Internacional dos Monumentos e Sítios

- Visitas guiadas com Bracara Tour e descontos na entrada dos principais museus da cidade;
- Dar oportunidade aos mais idosos para usufruírem desta iniciativa, realizando parcerias com juntas de freguesia.

Dia Mundial da Dança

- Aulas de dança, espetáculos e workshops realizadas por ginásios ou escolas de dança;
- Criação de parcerias com oferta de aulas grátis na aquisição de módulos ou carregamentos de passes.



Mês de Maio

Dia da Mãe

- Melhor frase deverá incluir as palavras Mãe, TUB e Braga;
- Autocarros ilustrados com frases e imagens.
- Oferta de flores a bordo dos autocarros com uma dedicatória.

Dia Mundial do Trânsito

- Exposição no centro da cidade com fotografias da história dos TUB e uma exposição de um transporte antigo (caso exista).

Cont.

Dia da Família

- Criação do passe família numerosa em parceria com a Associação de Famílias Numerosas.



Mês de Junho

Dia Mundial da Criança

- Oferta a bordo dos autocarros de diversos brindes, como por exemplo lápis de cor.



Para concluir:

- Salientamos a importância dos serviços de transporte público terem que se adaptar às novas exigências, através de ações de desencorajamento ao uso do automóvel;



- Para tal é necessário focar a prestação do serviço de transporte no cliente de forma a potenciar um maior número de passageiros.

Anexo 4 - Projeto de intervenção

Descrição das atividades inicialmente propostas

Fevereiro

No mês de Fevereiro estão planeadas duas atividades, a primeira é alusiva ao Dia dos Namorados. Neste fim-de-semana (14 e 15 de Fevereiro) o objetivo será colocar em circulação o autocarro da Bracara Tour com visita aos principais sítios e monumentos da cidade. De forma a incitar à sua adesão utilizar-se-ia o seguinte *slogan* nos autocarros: “Na compra de 1 bilhete oferta de outro à sua cara-metade”. Associada ainda a esta atividade tentar-se-iam parcerias com algumas pastelarias e cafés da cidade.

Uma alternativa mais económica, mas ao mesmo tempo inovadora seria realizar em determinados autocarros uma exposição de lenços dos namorados ou outras tradições que façam parte da Associação dos Artesãos da Região do Minho.

Ainda outra sugestão para assinalar esta data consistirá em envolver clientes e não clientes dos TUB num concurso, com o envio de uma quadra alusiva a este dia. Neste fim-de-semana os autocarros seriam ilustrados com fotos ou imagens.

O Carnaval (dia 17) seria a segunda data a destacar durante este mês, para tal durante a semana de 13 a 20 de Fevereiro realizar-se-ia um concurso de melhor máscara: “Melhor foto no interior dos autocarros”, destinando-se ao público jovem. As fotografias devem ser enviadas para o correio eletrónico dos TUB e as três melhores máscaras serão premiadas. Para finalizar todas as fotografias seriam colocadas em exposição, em local a determinar.

Março

Para Março serão seis as datas a assinalar, nomeadamente o Dia da Mulher, o Dia do Pai, Dia Mundial da Floresta (Dia da Árvore), Dia da Poesia, Dia do Dador de Sangue e Dia da Juventude.

O objetivo para o dia da mulher seria surpreender a bordo das viaturas com a oferta de flores com uma dedicatória todas as clientes.

Para o Dia do Pai, durante a semana de 16 a 20 seria feito igualmente um concurso da melhor frase dirigido a crianças e jovens. Este concurso consiste na construção de uma frase com as palavras Pai, TUB e Braga, e cujo vencedor receberia como oferta três bilhetes (pai e dois filhos) para um jogo de futebol a determinar, envolvendo assim uma

parceria com o Sporting Clube de Braga. Para destacar este passatempo e esta data os autocarros poderiam ser ilustrados com frases e imagens.

Seguem-se o Dia Mundial da Floresta e o Dia da Poesia, ambos no dia 21, pelo que se agregariam as duas celebrações. Deste modo, no fim-de-semana de 21 a 23 seria concretizado, ao longo das viagens, algo inovador e inesperado para os passageiros, ou seja a declamação de poesia com enfoque no dia mundial da floresta.

No dia 27, Dia do Dador de Sangue promover-se-iam protocolos com o hospital e centros de recolha de sangue com o intuito de apelar às doações de sangue e aos dadores para que se desloquem de autocarro. Neste sentido, era favorável oferecer uma viagem a quem fosse doar sangue e/ou criar parcerias com pastelarias e cafés para reduzir o custo do pequeno-almoço ou lanche, criando descontos. No mesmo âmbito, os TUB poderiam associar-se a caminhadas que eventualmente ocorram neste dia, ou nos dias seguintes e deste modo criar circuitos para a deslocação das pessoas para os sítios das caminhadas.

O mês de Março seria finalizado com o Dia Mundial da juventude (dia 28) e para destacar este dia os TUB em conjunto com ginásios de braga beneficiariam os jovens com a prática de algumas atividades no centro da cidade. Poder-se-ia também criar parcerias para a oferta de uma aula grátis na aquisição de módulos ou carregamentos de passes.

Abril

Em Abril a primeira celebração juntaria o Dia Mundial da Atividade Física e o Dia Mundial da Saúde, dias 6 e 7 respetivamente. Atividades como aulas promovidas por ginásios (implica parcerias), parcerias com frutarias, em conjunto com câmara visita a quinta pedagógica e autocarros ilustrados constituem a dinamização para estes dias.

Nos dias 13 e 28, Dia Mundial do Beijo e Dia Mundial do Sorriso, o objetivo consistirá em ilustrar os autocarros com diversas imagens e frases referentes a estas datas. Seria interessante também realizar uma sessão de riso terapia para os colaboradores.

Segue-se o Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, dia 18. Para assinalar esta data realizar-se-iam visitas guiadas com Bracara Tour, aplicando-se descontos na entrada dos principais monumentos da cidade. Neste sentido e de modo a dar a oportunidade de os mais idosos poderem usufruir desta iniciativa propomos que sejam realizadas parcerias com juntas de freguesia para auxiliarem e tornarem possível a sua concretização. Deste modo, estaremos a alcançar um público mais velho dando-lhe a oportunidade de usufruir dos nossos serviços proporcionando simultaneamente momentos lúdicos.

O Dia Mundial da Dança, dia 29, é a última ação a decorrer neste mês. Neste dia promover-se-ão várias aulas de dança, espetáculos e *workshops* por ginásios ou escolas de dança. Semelhante ao que aconteceu no dia da juventude seria favorável a oferta de uma aula grátis na aquisição de módulos ou carregamentos de passes. O público-alvo desta ação envolve todas as faixas etárias.

Maio

No mês de Maio serão três as ações a destacar. A primeira é o Dia da Mãe, e tal como foi realizado para o dia pai, durante a semana de 1 a 5 seria realizado um concurso da melhor frase destinado igualmente a crianças e jovens. A construção da frase deverá incluir as palavras Mãe, TUB e Braga, e o vencedor usufruirá da oferta de um brushing (mãe e filho), pelo que envolverá uma parceria com cabeleireiros de Braga. Também durante estes dias os autocarros circulariam ilustrados com frases e fotos a promover este passatempo e este dia. No dia 3, dia da mãe sugerimos também a oferta de flores a todas as mães que andam nos autocarros.

No Dia do Mundial do Trânsito, dia 5, propomos que seja feita uma exposição no centro da cidade com fotografias da história dos TUB e uma exposição de um transporte antigo (caso exista).

Por último, no dia 15, Dia Internacional da Família, os TUB em conjunto com a Associação de Famílias Numerosas poderiam criar o passe família numerosa. O passe seria assim dirigido a casais com três ou mais filhos, permitindo a fidelização de três ou mais clientes através de único recurso.

Junho

Para concluir este projeto, no mês de Junho a ação a destacar seria o Dia Mundial da Criança. Para assinalar esta data seria distribuído a bordo das viaturas, como forma de homenagear os mais jovens que usam os transportes públicos, alguns brindes.

Concurso TUB Valentim 2015

REGULAMENTO

1. Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) organizam para o dia de S. Valentim o concurso “TUB Valentim”, que consiste na escolha da melhor mensagem alusiva ao referido dia.
2. **Elegibilidade dos Participantes**
 - 2.1- Pode concorrer ao concurso: “TUB Valentim”, todo e qualquer cidadão sem limite de idade.
 - 2.2 - Não poderão participar no Concurso os funcionários dos TUB ou qualquer pessoa que esteja, direta ou indiretamente, envolvida na elaboração e desenvolvimento do Concurso.
 - 2.3 - A TUB reserva-se no direito de excluir do Concurso, toda e qualquer mensagem que atente contra a dignidade da pessoa humana, que utilize linguagem discriminatória ou obscena.
3. **Condições de Participação**
 - 3.1 - As mensagens deverão ser apresentadas sob a forma de uma quadra devidamente identificada, com a indicação do respetivo nome e contacto telefónico, sendo apenas admissível uma mensagem por pessoa.
 - 3.2 - Opcionalmente, mensagens com carácter pessoal, podem ser acrescidas da indicação do nome da pessoa a quem se dirige.
 - 3.3 - A admissão das mensagens a concurso será efetuada de 05 a 11 de fevereiro (inclusive), devendo ser enviadas por mail para geral@tub.pt, entregues no Edifício Sede dos TUB na Quinta de Santa Maria - Maximinos, ou ainda entregues em qualquer Posto de Venda da Empresa Municipal de Transportes em Braga.
 - 3.4 - Todas as mensagens admitidas a concurso serão passadas nos LCD existentes a bordo das viaturas, estando sujeitas ao espaço digital existente.
 - 3.5 - As quadras apresentadas a Concurso ficam autorizadas a serem divulgadas pelo promotor da iniciativa, e os vencedores, autorizam expressamente a cedência de todos os seus direitos, para a referida divulgação, nos meios que a organização do concurso entenda como necessários.
4. **Júri**
 - 4.1 - O júri que apreciará as mensagens será composto por três elementos de reconhecido mérito local, convidados pelos TUB.
 - 4.2 - O critério de seleção solicitado como prioritário ao Júri convidado, será a criatividade e a originalidade presente na mensagem enviada.
5. **Resultados**
 - 5.1 - Os resultados do Concurso, bem como a mensagem vencedora, serão publicados no nosso site www.tub.pt e respetivo facebook.
 - 5.2 - Os resultados serão anunciados diretamente aos vencedores, através do contacto fornecido, no dia 13-02-2015.

Concurso TUB Valentim 2015

REGULAMENTO

6. Prémios

6.1 - Serão premiados as três (3) melhores mensagens que recolham a unanimidade do júri, de acordo com os lugares ocupados, correspondendo o 1º prémio: oferta de 1 noite no Baltazar Hotel (Gerês) em regime APA, para 2 pessoas, o 2º prémio: 1 jantar para duas pessoas no restaurante “La Piola” (Braga) e o 3º prémio: 1 massagem para dois no “Elegance Cabeleireiro & Estética” (Braga).

6.2 - Os prémios serão entregues em cerimónia a realizar na Praça da República (Arcada), no dia 14 de fevereiro de 2015, a partir das 10h30.

**Anexo 6 – Quadras concurso TUB
Valentim**

Quadra 1

A (nossa) história não acaba.
Que não acabe nunca! Será fóssil.
Dois passarinhos e um bailava
O outro, acompanhava.

Quadra número 2

Nos autocarros da TUB vou viajar,
para um Beijo te poder Roubar.

Quadra 3

Porque enquanto dura, tudo vale a pena.
E o 'para sempre' mede-se pelo presente
[pretérito perfeito, futuro...]
O seu riso acena,
E todo o meu corpo vira demente,
dormente...

Quadra 4

O amor é entrega, desejo e paixão
é algo que no silêncio sem saber,
nos faz encontrar no coração
a essência do nosso ser

Quadra 5

O tempo passou como o vento em
pradarias desertas.
Deixando beijos amores dores de
saudades.
O tempo passou, deixando olhares
passageiros sorrisos envergonhados
num coração aberto.
Deixou paixões platónicas ilusões
crónicas e suas vontades.
Mas o tempo passa como o dia dá lugar
à noite, o sol à lua
O sonho se torna em esperança e eu
espero tua chegada para essa dança.
Ao passado dizemos adeus veneramos o
caminho da vida.
Com o presente e o futuro fazemos uma
aliança.
O tempo que passou não seja esquecido,
e a palavra nunca seja esquecida.

Quadra 6

No tempo e espaço
contigo adoro viajar
Bendita a paragem
onde nos fomos encontrar

Quadra 7

Minha história linda,
em que o tempo nunca trouxe dor.
Que seja sempre uma história que nunca
finda,
agora mais ainda,
no Autocarro do Amor

Quadra 8

MEU AMOR :
Somos supremos amantes, em terra, ar e
Mar,
e disso nunca tive queixumes.
Do brilho do teu olhar,
já as estrelas têm ciúmes

Quadra 9

Eu sempre em ti esbarro,
Nunca percebi bem a medida.
Se eu fosse um autocarro,
Serias sempre a minha preferida.

Quadra 10

Não olhes p'ra mais ninguém
Olha só p'ra mim Amor
Os meus olhos, já tos dei
Vê-me tu, cega de ardor

Quadra 11

Por tua causa, meu amor
Nos caminhos me perdi
Desnorteei-me todinha,
Nesta doideira por ti.

Quadra 12

Padroeiro do AMOR S. Valentim
No teu dia dou o melhor que há em mim
Com a TUB espero contar para te ir
visitar
Ida e volta sem pagar e muito te
AMAR

Quadra 13

O meu amor emigrou
Estou com o coração apartado
Desejo que ele regresse
P'ra ficar sempre ao seu lado

Quadra 14

São Valentim, o Cupido
Do amor, o padroeiro
Arranjou-me um bom marido
Bem parecido e com dinheiro.

Quadra 15

São Valentim faz furor
Nos transportes da cidade
A todos prega o amor
Quer casar a mocidade.

Quadra 16

S. Valentim anda armado
Disfarçado de cupido
As solteiras encalhadas
Quer arranjar um marido

Quadra 17

P'ra festejar "VALENTIM"
Tu, Eu e um copo tinto
E que a vida me conserve
O AMOR, que por ti sinto

"Ao seu marido com quem casou há
trinta e cinco anos."

Quadra 18

Foi num autocarro da TUB que te
conheci,
Estavas tu bela e divertida,
Desde logo eu percebi,
Que serias a rainha da minha vida.

Quadra 19

"Com o São Valentim a chegar,
Neste concurso vou participar
Pois foi graças à TUB,
Que o amor consegui encontrar."

Quadra 20

Através do "TUB Valentim"
Nosso amor vamos celebrar.
A todos vou contar,
Como és especial para mim!

Quadra 21

Não sou nada original,
mas à minha namorada quero provar
que este concurso posso ganhar,
gritar à cidade: como o nosso amor não
há igual!

Quadra 22

Ao lado da minha cara-metade,
enfrento a vida com um sorriso.
Tenho tudo o que é preciso:
um amor de verdade!

Quadra 23

"Os teus braços são o meu refúgio,
os teus beijos fazem-me sonhar.
Ao teu lado descobri
como viver a sorrir.

Quadra 24

Dedico-te esta quadra
Para o meu amor te provar,
Espero que gostes
Pois sempre te vou amar!

Quadra 25

Com a TUB a nos ajudar,
Contigo eu posso estar
O dia a teu lado posso passar
E depois para casa voltar

Quadra 26

Por mais que venha a sofrer
Desilusões sem medida
Já mais deixaras de ser
O amor da minha vida

Quadra 27

AUTOCARRO; BUS; ÔNIBUS;
AYTOBYC; BUSS; BUSO; ...
Mil maneiras podemos encontrar
Para AUTOCARRO soletrar
Só TUB tem grafia única
Para o melhor serviço na área nomear
Viajamos por todo o concelho
Com eles vamos seja onde for
Aguardo por ti no dia de S. Valentim
Para mais uma viagem neste autocarro
do Amor!

Quadra 28

Já tantos anos passaram desde que te
conheci
Muitos sonhos se esfumaram
Mas eu não vivo sem ti

Quadra 29

No dia de S.Valentim
A bicicleta fica em casa,
Vou andar nos TUB/EM
Para encontrar a minha brasa.

Quadra 30

No banco de trás
Bem por cima do motor,
No autocarro dos TUB/EM
Encontrei o meu Amor.

Quadra 31

Meu Amor não tenho arte,
Para Poesia escrever,
Mas sabes que vou Amar-Te,
Mesmo...mesmo até morrer...

Quadra 32 - A bordo do autocarro o
destino nos juntou
Não houve campainha nem paragem
que até agora nos separou.
Só te digo que nesta viagem que a vida
nos proporcionou,
és sem dúvida a estrada que mostra o
que de mais verdadeiro sinto e sou!

Quadra 33

São teus os meus pensamentos
Mais profundos, mais supérfluos.
Junto a ti eu sou mais eu,
Completamente feliz.
Como posso agradecer
Tanta luz, tanta emoção?...
Só te posso entregar
Minha alma e o meu coração.
Amo-te, Amor meu!!!

Anexo 7 - Cerimónia de entrega dos prémios TUB Valentim



Anexo 8 – Alunos do curso de teatro da Escola Secundária Alberto Sampaio



Apaixonados surpreendidos durante viagens de autocarro

CONCURSO 'TUB VALENTIM', promovido pelos TUB/EM, contou com a participação de 33 mensagens. Ontem de manhã, presidente do Conselho de Administração da empresa entregou prémios.

TUB

| Patrícia Sousa |

Foi com um autocarro "cheio de amor" e ao som de músicas românticas cantadas pelo Coro Académico da Universidade do Minho que foram anunciados, ontem de manhã, os vencedores do concurso 'TUB Valentim'. Em Dia de Namorados, o presidente do Conselho de Administração dos TUB, Firmino Marques, anunciou alguns mimos para os apaixonados.

"Esta foi mais uma forma de cruzar os mesmos interesses com a comunidade que servimos", defendeu o presidente do Conselho de Administração dos TUB, destacando ainda "a qualidade do serviço prestado e a partilha destes momentos". E Firmino Marques foi mas longe: "com pequenos gestos conseguimos estabelecer grandes partilhas e momentos com a comunidade".

O concurso consistiu na esco-



Presidente do Conselho de Administração dos TUB entregou prémios aos vencedores do concurso 'TUB Valentim'

lha da melhor quadra alusiva a este dia, sem limite de idade. Foram recebidas 33 mensagens e todas as mensagens admitidas a concurso estão a ser passadas nos LCD existentes a bordo da viatura, até amanhã. Sendo que

os resultados do concurso, bem como a mensagem vencedora, serão publicados no site www.tub.pt e respectivo facebook.

A entrega dos prémios decorreu na Avenida Central e os três

vencedores recolheram a unanimidade do júri.

Durante o dia de ontem, os namorados tiveram oportunidade de viajar de autocarro por um euro, ida e volta. "Esta é mais uma forma de incentivar a tirar

1.º prémio:

"São Valentim faz furor
Nos transportes da cidade
A todos prega o amor
Quer casar a mocidade".

Ana Rita Ferreira Araújo

2.º prémio:

"No banco de trás
Bem por cima do motor,
No autocarro dos TUB/EM
Encontrei o meu amor".

Maria Celeste Santa Cruz

3.º prémio:

"Não olhes p'ra mais
ninguém
Olha só p'ra mim amor
Os meus olhos, já tos dei
Vê-me tu, cega de ardor".

José Alberto Duarte

mais carros do centro da cidade e espero que a população dê a distinção merecida aos TUB, utilizando os transportes públicos, que têm qualidade e eficiência do serviço", garantiu. Entretanto, os passageiros foram surpreendidos por interpretações dos alunos do curso de teatro da Escola Secundária Alberto Sampaio e elementos do Banco Local de Voluntariado dinamizados pela Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva. "São momentos de efeito surpresa, que vão permitir momentos especiais", disse.

Anexo 10 – Notícia TUB Valentim no Diário do Minho



Vencedores do concurso "TUB Valentim" foram ontem distinguidos pela administração dos TUB

Concurso distinguiu três quadras alusivas ao tema **TUB e comunidade estreitam laços em Dia de S. Valentim**

Rita Sousa

Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) aproveitaram a comemoração de mais um dia especial para estreitarem os laços com a comunidade braguesa. Desta vez, no âmbito do Dia de S. Valentim, que se assinalou ontem, a empresa municipal distinguiu as três melhores quadras do concurso "TUB Valentim".

O primeiro prémio – a estadia de uma noite num hotel no Gerês – foi entregue a Ana Rita Ferreira de Sousa Araújo. Em segundo lugar ficou a quadra elaborada por Maria Celeste Santa Cruz, que ganhou um jantar para duas pessoas num restaurante local. Já o terceiro prémio – uma massagem num salão de cabeleireiro e estética – foi atribuído a José Alberto Aleixo Duarte.

Com a realização deste evento, no qual os bragueses foram convidados a darem asas à imaginação e a escreverem uma

quadra alusiva ao Dia de S. Valentim, os TUB pretendem não só assinalar a data como promover este tipo de transporte junto da comunidade.

As cerca de 50 quadras entregues no âmbito do concurso estarão a passar nos ecrãs de alguns dos autocarros até amanhã. Para Firmino Marques, presidente do Conselho de Administração dos TUB, estas são "mensagens simples mas muito importantes que ajudam a aproximar as pessoas e que se podem transformar em realidade a cada dia que passa".

O responsável, que falava ontem durante a entrega dos prémios do "TUB Valentim", sublinhou ainda a importância destas ações que cruzam os interesses da empresa com os da comunidade que serve, promovendo a partilha de momentos.

E, a propósito, incentivou os presentes a utilizarem os Transportes Urbanos de Braga lembrando o seu serviço «de qualidade». Por outro lado, vinco que «Braga precisa de retirar carros da cidade».

Na ocasião, que foi abençoada por uma breve atuação do Coro Académico da Universidade do Minho, Firmino Marques aproveitou para agradecer a todos os que se empenharam na concretização de

mais um projeto e destacou a importância do estabelecimento de parcerias entre as diversas instituições no sentido de tornar o concelho mais atrativo.

O júri, os colaboradores dos TUB, a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva (BLCS) e a Escola Secundária Alberto Sampaio (ESAS) foram alguns dos

destinatários deste agradecimento por parte do administrador.

A par da realização do concurso de quadras, os Transportes Urbanos de Braga prepararam outras atividades no âmbito do Dia de S. Valentim.

Uma delas passou pela realização de promoções nas viagens de autocarro, sendo que um casal poderia desfrutar-se em qualquer uma das viagens por apenas um euro, incluindo ida e volta.

O programa de ontem foi também complementado, ao longo de toda a manhã, com diversas surpresas no interior dos autocarros, designadamente com a apresentação de "sketches" alusivos ao dia.

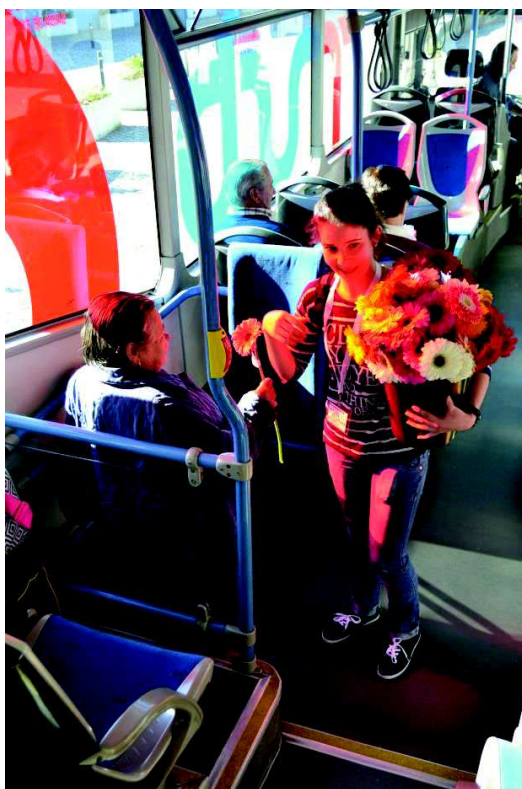
As interpretações, desenvolvidas pelos alunos do curso de Teatro da Escola Secundária Alberto Sampaio e elementos do Grupo Local de Voluntariado de Braga, foram dinamizadas pela Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva.

Até amanhã, as quadras a concurso passarão nos ecrãs de autocarros dos Transportes Urbanos de Braga

Anexo 11 – Crachá de promotoras do TUB Valentim



Anexo 12 – Evento TUB Dia da Mulher



Promotores



Colaborador(a):
Ana Isabel Peixoto

Promotores



Colaborador(a):
Patrícia Raquel Ferreira

Correio do Minho.pt

DIRECTOR PAULO MONTEIRO | ANO LXXVIII | SÉRIE VI | N.º 9574 | DIÁRIO € 0.85 IVA Inc.

DIA INTERNACIONAL DA MULHER FLORES E MUITAS DEDICATÓRIAS

Pág. 5



correiodominho.pt 9 de Março 2015

Braga 5

TUB surpreendem mulheres com flores e dedicatórias

TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA assinalaram o Dia da Mulher com a oferta de centenas de flores às mulheres que viajaram nas suas carreiras.

DIA DA MULHER
[Redacção]

Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) surpreenderam, ao longo do dia de ontem, inúmeras mulheres que viajaram as suas carreiras com a oferta de flores. A iniciativa serviu para assinalar o Dia da Mulher.

As flores simbolizam o afecto, a estima e os laços que os TUB pretendem criar junto da comunidade de modo a superar as expectativas sociais. Além das flores, a bordo dos autocarros foram também oferecidas dedicatórias.

A celebração foi muito bem acolhida não só pelos clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da actividade organizada pelos TUB para homenagear as mulheres.

Foi, ainda, disponibilizado o bilhete 'TUB - Dia da Mulher' que possibilitou a todas as mulheres a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a



Mulheres foram homenageadas com flores

rede pelo valor simbólico de um euro.

"Os TUB pretendem ser mais do que um mero transporte de passageiros. Pretendem ser um interveniente activo em todas as manifestações e celebrações da comunidade que servem, assumindo-se na sociedade como um

elemento distintivo", refere em comunicado.

A celebração do Dia da Mulher, representa uma oportunidade de valorizar e distinguir as mulheres, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza cada vez mais a igualdade de género.

Anexo 15 – Evento TUB Dia da Mulher no Diário do Minho

Mulheres foram recebidas com flores nos autocarros



A celebração do dia da Mulher representou uma oportunidade para os Transportes Urbanos de Braga valorizarem e distinguirem as mulheres, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza cada vez mais a igualdade de género.

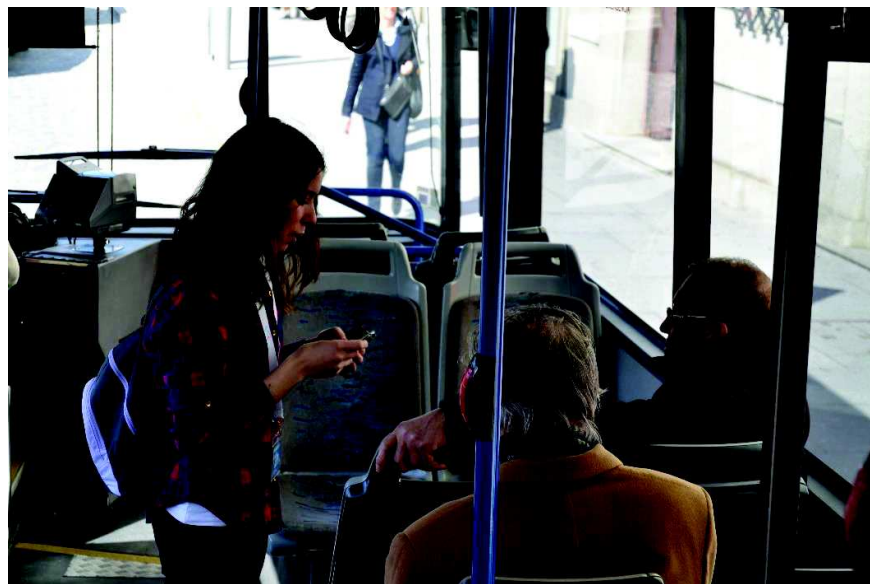
Neste sentido, os TUB surpreenderam ontem, ao longo de todo o dia, inúmeras mulheres que viajaram nas nossas carreiras com a oferta de flores simbolizando o afeto, a estima e os laços que pretendemos criar junto da comunidade de modo a superar as expetativas sociais.

Foram oferecidas, a bordo dos autocarros, centenas de flores que incluíam, também, uma simpática dedicatória. A celebração foi muito bem acolhida não só pelos clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pelos Transportes Urbanos de Braga para homenagear as mulheres.

Foi, ainda, disponibilizado o bilhete "TUB – dia da Mulher" que possibilitou a todas as mulheres a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de 1 euro.

Os Transportes Urbanos de Braga pretenderam, assim, ser mais do que um mero transporte de passageiros, sendo um interveniente ativo em todas as manifestações e celebrações da comunidade que servem, assumindo-se na sociedade como um elemento distintivo.

Anexo 16 – Evento TUB Dia do Pai



Anexo 17 – Crachá de promotora TUB Dia do Pai



8 Braga

20 de Março 2015 correiodominho.pt

TUB surpreendem com celebração do dia do Pai

OFERTAS DE BILHETES para o jogo de hoje do Sp. Braga foi o mimo que os TUB ofereceram, ontem, aos passageiros para celebrar o Dia do Pai.



TUB surpreenderam, durante o dia de ontem, os passageiros

MOBILIDADE [Redacção]

Os TUB — Transportes Urbanos de Braga surpreenderam ontem os passageiros com a evocação do Dia do Pai, oferecendo centenas de bilhetes família (um bilhete de adulto e dois de criança) para o jogo de futebol S.C. Braga — Académica, que se realiza hoje, a partir das 20.30 horas, no Estádio Municipal de Braga.

A celebração do dia do Pai, pelos Transportes Urbanos de Braga, representou “uma oportunidade de valorizar e distinguir

todos os pais. Esta foi uma homenagem que teve como objectivo não só reforçar o espírito de união entre pais e filhos como, também, reforçar os laços de união com toda a comunidade que servimos”, adianta fonte da empresa.

Os TUB ambicionam “ser mais do que um mero transporte de passageiros, passando a ser um espaço de promoção da sociabilidade, da partilha, de encontro e de convívio”. Pretendem, deste modo, “afirmar-se na sociedade como um elemento distintivo em termos de identidade colectiva”.

A celebração foi “muito bem acolhida e muito valorizada”, tendo-se registado uma grande procura de bilhetes para o jogo de Futebol, S.C. Braga x Académica, por parte dos pais que viram nesta iniciativa da TUB uma óptima oportunidade de fazerem um programa familiar com os seus filhos. Foi, ainda, disponibilizado com sucesso o bilhete “TUB - dia do Pai” que possibilitou a todos os pais a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de um euro.

10 www.diariodominho.pt

BRAGA

SEXTA-FEIRA, 20 de março de 2015

Diário do Minho

TUB ofereceram “bilhetes família” para jogo SC Braga-Académica



Os Transporte Urbanos de Braga (TUB) ofereceram ontem centenas de “bilhetes família” (um bilhete de adulto e dois de criança) para o jogo de futebol SC Braga — Académica que se realiza hoje, pelas 20h30, no Estádio Municipal de Braga.

A iniciativa foi «bem acolhida pelos pais que viram na ação dos TUB a oportunidade de fazerem um programa familiar com os seus filhos».

A empresa disponibilizou ainda o bilhete “TUB — dia do Pai” que possibilitou a todos os pais a utilização dos TUB ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de um euro.

Anexo 19 – Evento TUB Dia da Mãe



TUB presentearam mães com oferta simbólica de flores

PARA ALÉM deste gesto elegante de oferta de flores às mães que ontem andaram de autocarro, os TUB deram-lhes ainda a possibilidade de viajar durante todo o dia por um euro com um ingresso que vai dar direito a fantásticos prémios a sortear. Os resultados sabem-se amanhã.



Muitas mães foram ontem surpreendidas pelos TUB com a oferta simbólica de uma flor durante a viagem que efectuaram no Dia da Mãe

DIA DA MÃE | Redacção |

Os TUB - Transportes Urbanos de Braga, presentearam ao longo do dia de ontem todas as mães com a oferta de centenas de flores a bordo das viaturas. A entrega das flores foi complementada com diversos poemas alusivos a este dia.

A realização deste evento distinguiu todas as mães "permitindo reforçar os laços de união com toda a comunidade que servimos e neste dia em especial as mães" refere a TUB em comunicado.

A celebração foi muito bem acolhida não só pelos clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da actividade organizada pelos TUB para homenagear as mulheres no papel de mãe.

Foi, ainda, disponibilizado com sucesso o bilhete 'TUB - Dia da Mãe', que possibilitou a todas as mães a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de um euro. Este bilhete dá acesso directo a um sorteio que possibilitará a mais de 20 mães receber massagens, tratamento de rosto,

"Estas iniciativas, por parte dos Transportes Urbanos de Braga, continuarão no futuro, uma vez que a empresa tem como objectivo ser um interveniente activo em todas as manifestações e celebrações", diz a administração da empresa municipal em comunicado.

serviços de manicure, cabeleireiro entre outros.

Os resultados do sorteio serão publicados no site, facebook, twitter e postos de venda dos TUB a partir das 15 horas de amanhã. Os prémios devem ser reclamados até ao próximo dia 30 de Maio pessoalmente na sede dos TUB, por correio ou nos postos de venda. "Estas iniciativas por parte dos Transportes Urbanos de Braga continuarão no futuro, uma vez que a empresa tem como objectivo ser um interveniente activo em todas as manifestações e celebrações", diz a administração.

AUTOCARROS

TUB ofereceram flores e poemas às mães



As mães foram presenteadas pelos TUB

Os TUB - Transportes Urbanos de Braga, assinalaram o Dia da Mãe, presentear todas as mães que seguiam a bordo das viaturas com a oferta de centenas de flores. A entrega deste presente simbólico foi complementada com diversos poemas alusivos a este dia.

Com a realização deste evento os TUB pretendiam distinguir todas as mães, reforçando ainda os laços de união com toda a comunidade que servem, em especial as mães.

A celebração foi muito bem acolhida não só pe-

**Hoje
decorre
um sorteio
com prémios
de beleza para
mais de 20
mães.**

los clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pelos TUB para homenagear as mulheres no papel de mãe.

Além da oferta de flores, foi ainda disponibilizado com sucesso o bilhete "TUB - dia da Mãe"

que possibilitou a todas as mães a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de 1 euro.

A homenagem às mães prolonga-se ainda ao dia de hoje, uma vez que através do bilhete ontem utilizado será realizado, durante o dia de hoje, um sorteio que possibilitará a mais de vinte mães receber como prémio massagens, tratamento de rosto, serviços de manicure, cabeleireiro entre outros tratamentos de beleza.

Os resultados do sorteio serão publicados no site, facebook, twitter e postos de venda dos TUB a partir das 15h00 do dia 5 de maio.

Os prémios devem ser reclamados até ao dia 30 de maio pessoalmente na sede dos TUB, por correio ou nos postos de venda.

Com estas iniciativas os TUB pretendem ser um interveniente ativo em todas as manifestações e celebrações, como demonstraram em outras ocasiões, como a iniciativa TUB Dia do pai, em que foram oferecidos "bilhetes família" para o jogo de futebol SC Braga - Académica.

Promotores



Colaborador(a):
Ana Isabel Peixoto

Concurso “TUB - Dia da Mãe” 2015

REGULAMENTO

1. Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) organizam para o dia 03 de maio de 2015 o evento “TUB - Dia da Mãe” que contempla o sorteio de vinte e dois (22) prémios.

2. Elegibilidade dos Participantes

- 2.1 – Pode concorrer todo e qualquer cidadão do sexo feminino, sem limite de idade;
- 2.2 – Não poderão participar as funcionárias dos TUB ou qualquer pessoa que esteja, direta ou indiretamente, envolvida na elaboração e desenvolvimento do Concurso.

3. Condições de Participação

- 3.1 – O bilhete “TUB-Dia da Mãe” é condição essencial para a participação no sorteio. E tem obrigatoriamente de ser adquirido no dia 03 de maio de 2015, entre as 05,00 e as 24,00;
- 3.2 – O Custo do bilhete “TUB-Dia da Mãe” é de um (1) euro e permite circular durante todo o dia 3 de Maio de 2015, em toda a rede da TUB;

4. Sorteio

- 4.1 – Serão sorteados vinte e um (21) bilhetes a premiar no dia 4 de maio de 2015, pelas 15 horas, nas instalações da TUB/EM, sitos na Rua Quinta de Santa Maria, Maximinos Braga. Aos primeiros vinte e um (21) números sorteados corresponde um prémio da lista (ver Ponto 6.1), por ordem de saída, respetivamente.

5. Resultados

- 5.1 – Os resultados do sorteio serão publicados no nosso site <http://www.tub.pt>, *Facebook* dos TUB, *Twitter* TUB e expostos em todos os Postos de Venda TUB, a partir das 15 horas do dia 05 de maio de 2015;
- 5.2 – Os resultados estarão expostos até ao dia 03 de junho de 2015, período limite para serem reclamados os prémios. Perde a sua validade o(s) prémio(s) que não for(em) reclamado(s) após a data definida;
- 5.3 – Para reclamar o prémio, deverá ser entregue o bilhete original “TUB -Dia da Mãe” apresentado nas seguintes opções:

- 1 – Pessoalmente, na sede da TUB na Rua Quinta de Santa Maria, Maximinos Braga, no horário das 09,00-13,00 e 14,00 às 18,00 de dias úteis;
- 2 – Por correio, endereçada a “Departamento Comercial, Transportes Urbanos de Braga, Rua Quinta Santa Maria, Maximinos, Braga, com nome, número de contato telefónico e hora de contato mais conveniente;
- 3 – Nos Postos de Venda TUB, por carta fechada endereçada a “Departamento Comercial, Transportes Urbanos de Braga, Rua Quinta Santa Maria, Maximinos, Braga, com nome, número de contato telefónico e hora de contato mais conveniente.

Concurso “TUB - Dia da Mãe” 2015

REGULAMENTO

6. Prémios

6.1 – Serão atribuídos os seguintes vinte e um (21) prémios, por ordem de saída:

1. Um (1) Brushing - Braga e Beleza
2. Um (1) Brushing - HB Cabeleireiros
3. Um (1) Corte de Cabelo - Areal Corte;
4. Uma (1) Manicure - Stúdio Fam Unisex
5. Um (1) Brushing - Stúdio Fam Unisex
6. Uma (1) Massagem desconstruturante e relaxante 30 min - Dermisufarma Centro de Estética e Parafarmácia
7. Uma (1) Aplicação de Verniz de Gel - Mãos de Fada Cabeleireiro e Estética;
8. Um (1) Brushing - White Studio Cabeleireiro Unisexo;
9. Uma (1) Hidratação de Rosto + Sessão de Maquilhagem - Visage Perfumaria;
10. Um (1) Tratamento de Rosto – Elegance Cabeleireiro & Estética;
11. Uma (1) Massagem Localizada 30 Minutos – Arte e Beleza
12. Um (1) Steampod - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
13. Um (1) Steampod - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
14. Uma (1) Depilação completa - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
15. Uma (1) Depilação completa - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
16. Um (1) Brushing - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
17. Um (1) Brushing - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
18. Um (1) Brushing - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
19. Uma (1) Manicure - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
20. Uma (1) Manicure - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
21. Uma (1) Manicure - Lola Torino Cabeleireiros & Estética;
22. Um (1) Buce + Sobancelha – Menina Bonita.

Braga, 27 de abril de 2015

A Administração

(Teotónio Andrade dos Santos)

Anexo 24 – Evento TUB Dia Mundial da Criança



Anexo 25 – Crachá de promotora do TUB Dia Mundial da Criança



correiodominho.pt 2 de Junho 2015

TUB surpreende crianças com oferta de presentes

MUITAS DAS CRIANÇAS que ontem viajaram nos Transportes Urbanos de Braga foram surpreendidas com a oferta de vários presentes.



Lápis com borrachas, esferográficas e lápis de cor foram algumas das ofertas que os TUB ofereceram ontem às crianças bracarenses

DIA DA CRIANÇA [Redacção]

Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) surpreenderam ontem, ao longo de todo o dia, muitas das crianças que viajaram nas suas carreiras com várias lembranças simbolizando o afecto, a estima e os laços que se pretendem criar junto da comunidade, de modo a superar as expectativas sociais.

As lembranças, centenas de lápis com borrachas, caixas de lá-

pis de cor e esferográficas, foram oferecidas a bordo dos autocarros, fazendo 'as delícias' dos mais pequenos.

"A celebração foi muito bem acolhida não só pelas crianças como, também pelos seus pais, clientes e vários cidadãos que se aperceberam da actividade organizada pelos TUB para homenagear as crianças da nossa cidade", refere a administração dos TUB, em nota à imprensa.

"Os TUB pretendem ser, desta forma, mais do que um mero

transporte de passageiros. Pretendem ser um interveniente activo em todas as manifestações e celebrações da comunidade que servem, assumindo-se na sociedade como um elemento distintivo".

A celebração do dia Mundial Criança, pelos TUB, representou "uma oportunidade de valorizar e distinguir todas as crianças, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza as crianças e os seus problemas".



SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Estagária: Ana Isabel Peixoto

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

SEXO E IDADE

■ A amostra é constituída por 201 participantes:

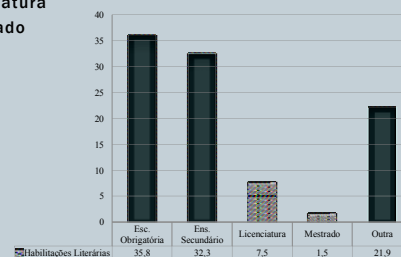
- 22 (10,9%) do sexo feminino
- 179 (89,1%) do sexo masculino

■ A idade média na amostra:

- 46,5 anos, variando entre 25 e 64 anos.

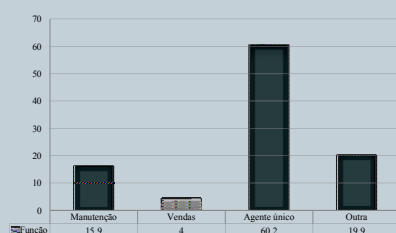
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

- 72 ➡ escolaridade obrigatória
- 65 ➡ ensino secundário
- 15 ➡ licenciatura
- 3 ➡ mestrado
- 44 ➡ outra



FUNÇÃO

- 32 ➡ manutenção
- 8 ➡ vendas
- 121 ➡ agente único
- 40 ➡ outra



UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- "Utiliza os serviços dos TUB?" Sim: 125; Não: 76
- "E o seu agregado familiar?" Sim: 95; Não: 96



ESCALA DE SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM A ATIVIDADE DA ORGANIZAÇÃO

- Os colaboradores encontram-se moderadamente satisfeitos apresentando uma média que varia entre os 3,10 e os 3,69, num total possível de 5.
- Mostram-se mais satisfeitos com o empenho e os objetivos da empresa (não obteve respostas com a cotação 1).
- O item: "oportunidades de formação e atualização oferecidas pela empresa", revelou o nível médio de satisfação mais baixo (M= 2,94, DP= 1,15).

SATISFAÇÃO COM A SUPERVISÃO

- Os participantes manifestam-se muito satisfeitos:
 - Relações com os superiores hierárquicos diretos (M= 3,90).
 - Forma como os superiores desempenham as suas responsabilidades (M= 3,78).
 - Forma como os superiores diretos cooperam na realização do seu trabalho (M= 3,74).
 - Incentivo e cooperação que recebe da chefia direta na realização do seu trabalho (M= 3,73).

SATISFAÇÃO COM AS RELAÇÕES SOCIAIS NO POSTO DE TRABALHO

- A nota média varia entre os 3,55 e os 3,79, o que revela que os colaboradores se encontram satisfeitos com as suas relações sociais.
- Atualmente sentem-se muito satisfeitos com o ambiente de trabalho e relações pessoais e profissionais existentes entre si e os seus colegas (M= 3,79).
- O sentimento de confiança entre os colegas e a informação partilhada sobre assuntos relacionados com o trabalho, apresentaram a média de satisfação mais baixa (M= 3,55).

SATISFAÇÃO PESSOAL

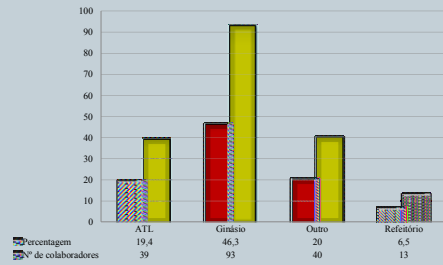
- A média situa-se no nível 4 (muito satisfeito).
- Os colaboradores mostram-se mais satisfeitos:
 - dedicação e empenho na concretização das funções (M= 4,35);
 - funções que executam (M= 4,24);
 - qualidade do trabalho desenvolvido (M= 4,23);
 - a importância do trabalho para os objetivos da qualidade da organização (M= 4,12).
- O item que apresentou um nível médio de satisfação mais baixo foi a possibilidade dada de participar na tomada de decisões (M= 3,21, DP= 1,11).

SATISFAÇÃO COM O AMBIENTE FÍSICO

- Os colaboradores encontram-se relativamente satisfeitos.
 - Mais satisfeitos com atuação da empresa no âmbito da medicina no trabalho (M= 3,46, DP= .993).
 - A informação existente sobre os riscos para a segurança e saúde no posto de trabalho (M= 3,06, DP= 1,01).
 - Menos satisfeitos com a limpeza, higiene e segurança do local de trabalho (M= 2,97, DP= 1,02).

AUMENTAR A SATISFAÇÃO

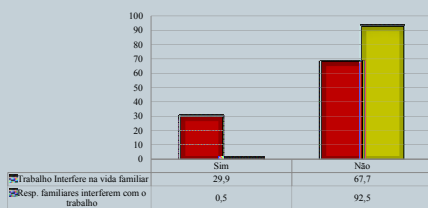
- Os colaboradores gostariam de receber da empresa para aumentar a sua satisfação:



RELAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA

TRABALHO-FAMÍLIA

- "Trabalho interfere na vida familiar?" Sim: 60; Não: 136
- "Resp. familiares interferem com o trabalho?" Sim: 10; Não: 186



➤ Comentários?

➤ Questões?

Obrigada pela vossa atenção



Editorial



Comunicar é uma excelente forma de partilhar, de construir e de conhecimento. É nesse sentido que saúdo neste segundo "TUB Jornal", todos aqueles que possibilitaram nesta hora este importante acontecimento, os colaboradores que de forma abnegada procuram em cada dia melhorar a imagem de uma Empresa cada vez mais respeitada no que toca à qualidade, eficácia e resultados no que diz respeito ao transporte público. Prova que uma Empresa

pode e deve ir mais além do que os seus próprios limites. E aqui estamos a apresentar o segundo dos Jornais TUB, "numa carreira" que desejamos tenha uma cadência tão regular como aquelas que todos os dias servem os Bracarenses, na hora, como sempre desejamos que seja o embarque e desembarque de passageiros, numa vocação humana de "recriar" o prolongamento dos tempos que vivemos. Tarefa, essa, que não poderia deixar de registar um conjunto de factos de que TODOS nos orgulhamos.

É bom ao desembaraçar o novelo passado, recordar numa espécie de fio que liga o tempo, ao espaço, à eternidade, à substância, enfim à VIDA a realidade que em pouco tempo transformamos e que catapultou os TUB para o reconhecimento público ao ser uma das quatro Instituições públicas candidatas em 2015 ao "Prémio Galardões da Nossa Terra". A melhoria das linhas regulares com ênfase para a Camélias - Hospital, a frequência regular de 15 minutos, a entrada no Hospital e o benefício que esta medida trouxe para os Bracarenses e o aumento e regularidade de transporte para as centenas de trabalhadores do Hospital Central, a colocação de abrigos com mais comodidade de acolhimento dos Utentes, as várias acções que fizeram dos Autocarros a "casa da nossa comunidade em movimento", com a celebração animada do "Dia do Pai", do Dia da Mulher, "Dia dos namorados", do Carnaval, da Páscoa, a somar à oferta a preço simbólico do transporte para os grandes eventos realizados na nossa Cidade com "inter-faces" da periferia para o centro, tornaram os TUB uma Empresa diferente para melhor, mais ao encontro de um transporte público de qualidade, desejado pelos Bracarenses.

A celebração de Protocolos de cooperação com a Universidade do Minho, Universidade Católica e Profitecla, marcam uma época em que se reforça a necessidade de partilhar conhecimento num desafio de vencer o Futuro com qualidade.

Muito temos ainda para fazer e muito se espera de nós. Sabemos estar à altura e contamos com TODOS os Colaboradores e com os Bracarenses para vencer este desafio. Porque fazemos parte de um todo que são as Empresas Municipais e o Município de Braga, temos já pela frente o II Encontro do Universo dos Colaboradores Municipais em que a nossa presença e a nossa opinião serão importantes para em conjunto construirmos uma cidade que desejamos mais Feliz, com mais qualidade, igual a BRAGA sempre renovada.

evento

II Encontro de Colaboradores do Universo Municipal

No seguimento do I Encontro de Colaboradores concretizado em Fevereiro do ano passado e que contou com mais de 600 participantes, realiza-se este ano no dia 9 de Maio o II Encontro de Colaboradores.



O II Encontro de Colaboradores reveste-se de especial importância por facilitar a partilha de experiências e ideias, bem como o convívio informal entre todos, com vista ao reforço do sentimento de pertença.

A utilização de dinâmicas de grupo, que propiciem o desenvolvimento dos valores individuais e coletivos, assume grande relevo em organizações e instituições que se afirmam como referência nas suas áreas de atuação.

O Encontro dos Colaboradores contará com um concurso em formato "Chuva de Estrelas" onde os colaboradores poderão concorrer e mostrar o seu talento nas mais diversas áreas, incluindo música, dança, teatro e performance.



O vencedor do concurso para além do reconhecimento terá ainda direito a um prémio, nomeadamente uma viagem. Os segundo e terceiro candidatos serão premiados com um Cartão Quadrilátero Cultural.

Este concurso é aberto a todos os colaboradores do Município de Braga, exceto os envolvidos na organização do dia do colaborador e familiares diretos destes.

Assim, apelamos à vossa participação!!



notícia

TUB e Universidade do Minho celebraram protocolo

Os TUB e a Universidade do Minho assinaram no dia 2 de Março um protocolo de parceria com o objetivo de aproximar a vertente do conhecimento à realidade empresarial no setor dos transportes públicos.

A iniciativa contou com a presença do Dr. Ricardo Rio, presidente da Câmara Municipal de Braga, do reitor da Universidade do Minho, Dr. António Cunha, e do Dr. Firmino Marques, presidente do Conselho de Administração dos TUB.



Este protocolo, com a duração de dois anos, traduz a colaboração que se tem vindo a desenvolver há já algum tempo.

Os TUB têm tido a preocupação de servir um público muito significativo da UMinho com projetos de grande impacto como o interface entre a universidade e a estação de caminhos-de-ferro, o serviço noturno de transportes e ao fim-de-semana para as residências universitárias, e um circuito pelo campus universitário.



O transporte para Congressos Científicos ("TUB Free Pass"), a participação num projeto de investigação e desenvolvimento de "Conversão e Utilização de Veículos Pesados de Passageiros Bi-Fuel (Gasóleo/Gás Natural), bem como a análise do impacto da admissão de mulheres para motoristas nos TUB, são também exemplos da colaboração entre as duas entidades e que agora foi formalizada.

notícia

TUB "Dia da Mulher"

A celebração do Dia da Mulher representou uma oportunidade para os TUB valorizarem e distinguirem as mulheres, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza cada vez mais a igualdade de género.

Neste sentido, os TUB surpreenderam durante o dia 8 de Março, inúmeras mulheres que viajaram nos autocarros com oferta de flores.

As flores simbolizam o afeto, estima e os laços que os TUB pretendem criar junto da comunidade de modo a superar expectativas sociais.

Além das flores a bordo dos autocarros foram também oferecidas dedicatórias.



Neste dia foi ainda disponibilizado o bilhete "TUB – Dia da Mulher" que possibilitou a todas as mulheres a utilização dos TUB ao longo de todo o dia e em toda a frota pelo valor simbólico de 1 euro.



A celebração deste dia foi muito bem acolhida não só pelos vários clientes, como também pelos diversos cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pela empresa para homenagear as mulheres.

pensamento

"Os clientes menos satisfeitos são a maior fonte de aprendizagem"

Bill Gates, um dos pioneiros na revolução do computador pessoal.

CIAB promove formação nos TUB

Decorreu no passado dia 11 de Março uma ação de formação pública para os colaboradores dos TUB organizada pelo CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo.

A ação teve como objetivo dar início a uma relação de proximidade entre as duas instituições, numa ótica de colaboração, que irá prosseguir no futuro, com a realização de várias ações de formação junto dos colaboradores.



O coordenador do CIAB, Dr. Fernando Viana, abordou vários temas no âmbito da atuação da instituição, nomeadamente informação aos consumidores, direitos e deveres na área do consumo, a resolução de conflitos, o apoio na gestão de orçamentos familiares, o apoio a problemas de endividamento e sobre - endividamento tendo, ainda, destacado a responsabilidade social dos TUB em apoiar esta iniciativa.

notícia

Braga 3.0: Comunidade Sustentável

O Correio do Minho realizou um suplemento direcionado para o futuro e para as cidades inteligentes.



Uma cidade inteligente deve ser orientada para as pessoas.

Tem de desenvolver o sentido de comunidade e de ser pensada para quem anda a pé, ou de bicicleta e transportes públicos. Implica pensar no presente e nas gerações futuras, procurando a sustentabilidade. Tem de gerir a mobilidade, otimizar as suas infra-estruturas, garantir e monitorizar a eficiência energética e encontrar soluções para a micrologística.

À questão: qual é a melhor cidade para se viver?, os critérios passam por espaços verdes, escolas, hospitais, acessibilidades, entre outros. As cidades que produzem mais ideias, conhecimento, e que oferecem níveis elevados de formação, reúnem fatores para serem mais prósperas. Braga quer-se definir neste conceito pela tecnologia e pela era digital. A educação é um fator fundamental, uma vez que permite reagir aos desafios tecnológicos, às necessidades e às exigências dos mercados. E, nesta área a nossa cidade possui uma referência de qualidade quase inigualável no país, como é o caso da Universidade do Minho.

Tornar uma cidade inteligente passa não só por utilizar a tecnologia para otimizar várias áreas da cidade. Braga tem como objetivo ser uma cidade com uma economia, um ambiente, um governo local e uma mobilidade inteligente. A mobilidade inteligente é crucial para uma cidade que se quer cada vez mais inteligente, inclusiva e sustentável. É a mobilidade que vai ditar se a cidade é ou não inteligente.

Pode consultar todo o suplemento do jornal em <http://goo.gl/T4SKvj>

notícia

European Study Group with Industry in Portugal

O Departamento de Produção e Sistemas da Escola de Engenharia, e o Departamento de Matemática e Aplicações, da Escola de Ciências, da Universidade do Minho, está a organizar um evento que se realizará em Maio, para interação com a Indústria, para resolver problemas reais, e que pela sua complexidade exijam a aplicação de matemática avançada.



Este evento terá lugar no Pólo de Azurém, Guimarães, da Universidade do Minho de 11 a 15 de Maio de 2015.

Os TUB aceitaram o desafio de apresentar um problema complexo e real. O problema consistiu na definição da frota de reserva: os TUB possuem uma frota de autocarros de reserva, que permite a substituição da frota ativa em casos de avaria ou de necessidade de manutenção. Através do levantamento dos dados de manutenção e fiabilidade do parque automóvel, pretende-se a determinação da frota de reserva ótima.

Na semana de 11 a 15 de Maio, uma equipa de 10 investigadores tentará dar resposta a este problema.



evento

Circuito Turístico

Os turistas que se deslocaram a Braga para assistir às solenidades da Semana Santa tiveram a oportunidade de conhecer o património arquitetónico da cidade através do “Circuito Turístico Páscoa” realizado pelo Yellow Bus entre os dias 31 de Março e 4 de Abril.



Firmino Marques, presidente do Conselho de Administração dos TUB, salientou que este serviço do circuito turístico enriqueceu a Semana Santa de Braga no domínio da mobilidade, bem como permitiu “aproximar mais a cidade de quem nos visita”.



Na cidade desde 2004, a utilização do autocarro turístico tem vindo a crescer, sendo que o ano passado foi o melhor até agora registado. A expectativa é de que este ano o serviço consiga ainda maior adesão por parte dos turistas.

Protocolo com Profitecla

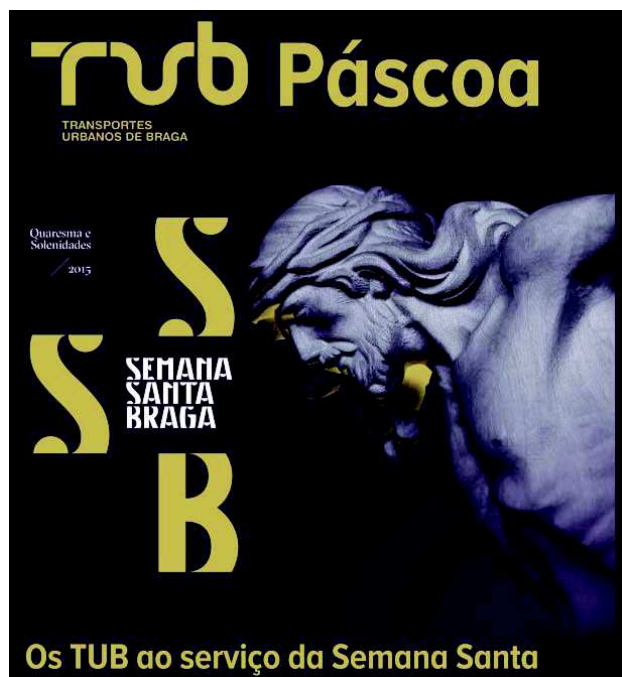
Esta iniciativa teve como particularidade a presença de guias turísticos, resultado de uma parceria entre os TUB e a Escola Profissional Profitecla. Este protocolo não se cingiu apenas a este período, mas irá prevalecer também no Verão, ponto alto da atividade turística em Braga.



notícia

TUB Páscoa

Os Transportes Urbanos de Braga apresentaram um plano especial de transportes para as Procissões da Semana Santa. “TUB Páscoa” foi um projeto que contou com a colaboração da Câmara Municipal de Braga e da Comissão da Quaresma e Solenidades da Semana Santa, e que disponibilizou aos clientes um conjunto de três circuitos especiais para as noites das Procissões nos dias 1, 2 e 3 de Abril.



Estes permitiram o acesso ao centro da cidade de Braga, desde as 19H30 até à 01H00.

Destacaram-se três ‘interfaces’ de ligação ao centro da cidade, um em Lamações, na Avenida Robert Smith, um em Ferreiros, no parque do E.Leclerc e um outro em Dume, junto ao Estádio Municipal de Braga.

Nestes locais, foi possível estacionar o carro e efetuar o restante trajeto para o centro da cidade, de forma rápida e tranquila, beneficiando de uma tarifa especial, de apenas 1 €, para as viagens de ida e volta.



O programa foi também complementado, ao longo dos dias, com diversas surpresas no interior dos autocarros, designadamente com a animação musical pelo Grupo Coral de Guadalupe, Grupo Coral e Instrumental de S. Vicente e o Coro das 10h.



O FICIS - Fórum Internacional das Comunidades Inteligentes e Sustentáveis realizou-se na cidade de Braga entre os dias 16 e 19 de Abril no Parque de Exposições. Braga é uma referência do empreendedorismo e inovação que se tem vindo a tornar acolhedora de ideias jovens e inspiradoras. É uma cidade de cultura e tradições onde se destaca a indústria tecnológica e o ensino universitário. Sendo uma cidade inspiradora, este evento foi organizado pela sociedade civil para a sociedade civil como o apoio da Câmara Municipal de Braga. O FICIS apresentou-se como uma nova forma de pensar as comunidades do futuro, integrando uma temática inserida nos domínios da estratégia da Europa, no âmbito Quadro Comunitário de Apoio, para o período de 2014 a 2020.

Com intuito de afirmar a região norte, como um polo de atração de dimensão internacional no domínio das comunidades inteligentes e sustentáveis, Ana Fragata, diretora executiva do projeto, referiu que o FICIS “assumiu uma visão integrada e transversal das principais áreas no domínio das comunidades inteligentes e sustentáveis”, nomeadamente em temas como a energia, mobilidade, sustentabilidade, tecnologia e inovação, governança, segurança, regeneração urbana e economia.



Este fórum contou com a presença de especialistas, líderes de opinião e decisores que partilharam os mais recentes desenvolvimentos, resultados e estratégias no domínio das Comunidades Inteligentes e Sustentáveis.

O FICIS contou com uma área de exposição, estando presentes 50 expositores de renome nacional e internacional, tais como a Philips, a Mercedes Daimler, a IBM, a Órbita-Miralago, os TUB, o IPCA, a TRANSDEV, a ARRIVA, a Portlane, entre outras de igual prestígio.

O programa das conferências decorreu nos dias 16 e 17 de abril de 2015. O dia 16 de abril foi direcionado a temas como as tecnologias no novo modelo da cidade, mobilidade urbana sustentável e sustentabilidade do ambiente construído. O dia 17 de abril centrou-se em temas como as empresas nas cidades do futuro, o futuro das cidades, conhecimento, inovação e crescimento empresarial e por fim, economia e governança. Os dias 18 e 19 de abril foram direcionados a iniciativas empresariais dos patrocinadores e expositores.



O FICIS foi um “evento que se diferenciou pela inovação e qualidade”. Neste espaço foi possível juntar empresas internacionais e locais, onde empresários tiveram um espaço de partilha com as várias instituições de conhecimento que nele participaram. Outro aspeto realçado neste fórum prende-se com a qualidade das conferências do FICIS no que respeita aos oradores, de nível internacional, mas também as empresas, instituições de conhecimento e autarquias.

Este Fórum permitiu visitar a cidade do futuro, onde a tecnologia e a regeneração urbana terão como prioridade as pessoas. A Mobilidade será a orientadora do desenvolvimento da cidade, com sistemas de bicicleta partilhada a serem preferenciais em conjunto com um transporte público inovador.

Carregamentos

MULTIBANCO

Passe Estudante 50%

A partir desta data já é possível realizar o pagamento do passe Estudante 50% através das Caixas MULTIBANCO ou e-Banking.

Para ativar o pagamento por Multibanco o cliente necessita de se deslocar a um Posto de Venda e apresentar o passe, número de contribuinte e um endereço de correio eletrónico válido.

Mais informações em

www.tsb.pt

“Mobilidade Urbana Sustentável”

O Engenheiro Baptista da Costa, Administrador dos TUB, participou no painel sobre “Mobilidade Urbana Sustentável”, onde foram analisados os resultados de circuitos de autocarros em linhas dedicadas ou corredores prioritários em vários países. Neste painel afirmou o propósito de Braga ser a primeira cidade portuguesa a implementar o “Bus Rapid Transit” (BRT), um sistema que tem demonstrado em várias cidades da Europa ser eficiente na redução de carros na cidade, na redução da poluição e ser da satisfação dos passageiros.



O BRT é um sistema em que os autocarros circulam numa via adaptada e dedicada para a sua circulação e os intervalos entre cada composição não superiores a 10 minutos. Este é um serviço que permite ser adaptado à cidade de várias dimensões.

Os TUB divulgaram que será implementado em Braga o “Anel da Mobilidade” entre Gualtar e Ferreiros, com várias conexões ao centro urbano. O futuro circuito do BRT terá 15 quilómetros de extensão e permitirá resolver os problemas de mobilidade da cidade e fazer com que a universidade passe a ficar na cidade.

O calendário de execução será lento para não ter impactos negativos, quer sobre o ambiente, quer sobre as actividades económicas, prevendo-se a implementação deste novo sistema de transporte público decorra ao longo dos próximos anos. O grande objetivo é transportar 20 milhões de passageiros em 2025, meta que os TUB assumem enquanto empresa capaz.

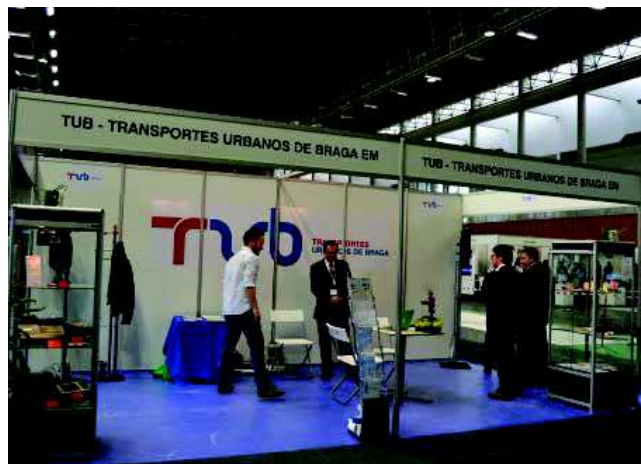
FICIS

TUB no FICIS como expositor

Os TUB estiveram representados na FICIS, com um stand na área da mobilidade na zona de exposições, que contou com mais de 50 expositores. Com efeito, uma feira com esta importância e esta dimensão, em que a mobilidade foi um tema central, não fazia sentido sem a presença dos TUB.

Os TUB, assumem um papel relevante no concelho e na região em que se inserem.

A nossa presença foi bastante relevante, tendo sido visitado por centenas de pessoas.



Deste modo, os TUB tinham como objectivos: divulgar a empresa no sentido da mobilidade urbana integrada em que está inserida; divulgar as diversas opções de mobilidade que a empresa oferece; novas formas de mobilidade, mais rápidas, mais ecológicas e mais cómodas, acessível a todos (“Bus Rapid Transit”).

benchmarking internacional

Matthias Hoffman representante da

Mercedes-Daimler em Braga

Matthias Hoffman dos Transport Planner at Daimler AG/Evo Bus GM bH, orador e planeador de sistemas BRT, efetuou uma sessão de trabalho com os técnicos dos TUB e do Município de Braga, por forma a munir estas entidades de conhecimento que lhes permita resolver questões relativas à inserção urbana em centros históricos delicados e no aproveitamento do potencial de regeneração urbana aliado à implementação do BRT.



A apresentação focou exemplos europeus, nomeadamente em Espanha e França, bem como aliou a Regeneração Urbana à Mobilidade e à recuperação de Bairros Sociais, tal como se pretende fazer em Braga.

Cidade de Buenos Aires ganha prémio de sustentabilidade

A cidade de Buenos Aires, na Argentina, ganhou o 9th Annual Sustainable Transport Awards, Prémio Anual de Transporte Sustentável. A cidade foi premiada pela redução da emissão de dióxido de carbono (CO2) e investimentos na segurança para pedestres e ciclistas em 2013.

No último ano, Buenos Aires transformou totalmente a avenida 9 de Julio, uma das mais largas do mundo; substituiu as pistas de tráfego de carros por pistas exclusivas para autocarros e para que o BRT (Bus Rapid Transit) pudesse oferecer maior qualidade.

Buenos Aires adicionou também 23 quilómetros no corredor Metrobus Sur e transformou dezenas de blocos do centro da cidade num local que estimula o caminhar e o pedalar pela cidade, além de promover a cultura em vez do uso de carros. A capital da Argentina difunde uma forte mensagem de que é uma cidade para pessoas, e não apenas para carros.



O Prémio de Transporte Sustentável, estabelecido em 2005, é atribuído anualmente para a cidade que implementa projetos de transporte inovadores e sustentáveis no ano anterior. As ações devem promover mobilidade para os moradores, reduzir as emissões de poluição nos transportes e incentivar a segurança e o acesso para ciclistas e pedestres.



CRPT

O Clube tem muitas vantagens para quem se associar, entre os quais benefícios em protocolos e atividades realizadas regularmente.



Em Março realizou-se o passeio às Amendoeiras em Flor, com a participação de diversos associados.

A próxima atividade decorrerá a 10 de Maio com a visita Santiago de Compostela.

Os interessados poderão realizar a sua inscrição até dia 30 de Abril junto dos Diretores Organizadores.

A exemplo do ano passado, o grupo de ciclistas do clube irá realizar no dia 27 de Maio um passeio a Fátima.

notícia

TUB “Dia do Pai”

Os TUB ambicionam “ser mais que um mero transporte de passageiros, passando a ser um espaço de promoção da sociabilidade, da partilha, de encontro e de convívio”.



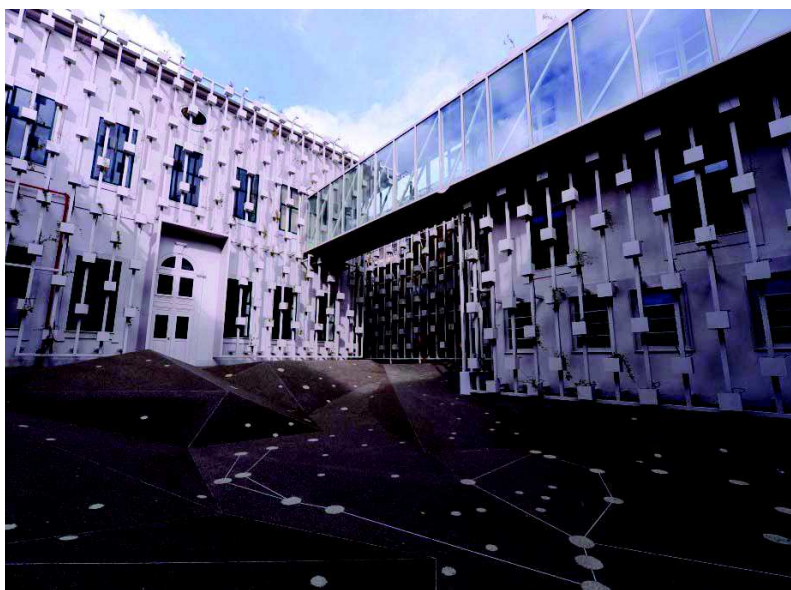
Neste sentido, no dia 19 de Março foram oferecidos a bordo dos autocarros centenas de bilhetes família (1 bilhete de adulto e 2 de criança) para o jogo de futebol S.C. Braga X Académica que se realizou nesse fim-de-semana no estádio Municipal.

A empresa disponibilizou ainda o bilhete “TUB – Dia do Pai” que possibilitou a todos os pais a utilização dos TUB durante todo o dia pelo valor simbólico de 1 euro.

A iniciativa foi muito bem acolhida e valorizada, tendo-se registado uma grande procura de bilhetes para o jogo de futebol por parte dos pais que viram nesta iniciativa dos TUB uma oportunidade de fazerem um programa familiar com os seus filhos.

GNRATON^{©2}

O GNRATON é um espaço orientado para a promoção de atividades artísticas e para a exploração e disseminação das artes digitais. Através uma estratégia sustentada e de permanente abertura à comunidade pretende afirmar-se como polo aglutinador de dinâmicas culturais e criativas, assumindo-se como um espaço orientado para a sensibilização e formação de novos públicos, expondo-os a práticas artísticas relevantes à luz de uma perspectiva contemporânea e cosmopolita.



exposição

“Pedra Pendular”

Realizou-se entre o dia 21 de Março e 4 de Abril no Teatro da Escola Sá de Miranda, uma exposição alusiva à quadra da Paixão de Cristo rumo à Páscoa.



O nosso colaborador e escultor Sérgio Pinheiro é um autodidata, que associa o melhor da sua profissão de soldador mecânico na transformação de objetos metálicos em verdadeiras obras de arte, representando “a crueldade do sofrimento de Cristo a caminho do calvário”.



condução defensiva

No parque da Quinta de Santa Maria

- Não ultrapasse os 10 Km/h.
- Imobilize apenas os autocarros nos locais de estacionamento.
- Retire apenas o autocarro do estacionamento para conduzi-lo ao exterior.
- Entre as 21H00 e as 9H00 não utilize a buzina.

Obrigado!

W www.tub.pt

@ geral@tub.pt

f [tub.pt](https://www.facebook.com/tub.pt)

T 253 606 890

tubem

F 253 606 899

blog.tub.pt

colaborador em destaque

Sérgio Pinheiro

Sérgio Pinheiro, natural de Sequeira, Braga, tem 31 anos, é solteiro e possui o 9º ano de escolaridade.

É colaborador nos transportes urbanos de Braga desde 2001, exercendo a função de serralheiro mecânico.

Gosta de caminhar e tem como hobbies tocar bateria, fazer arte e brincar com as sobrinhas.

Entrou para a empresa porque foi o que “surgiu no momento, mas ainda bem!”.

Quando era criança queria ser músico e atualmente é baterista na banda Flattenn.

O seu filme preferido é “Batman – O Cavaleiro das Trevas” de Christopher Nolan.

A banda que mais gosta é norte americana de groove metal, os Lamb Of God.

O que mais gosta na profissão e na empresa é de soldar e do convívio com os amigos.

Concluindo, e na sua perspetiva os transportes de passageiros no futuro vão permanecer como nos tempos de hoje, ou seja há pessoas que continuarão a preferir andar de transportes públicos e outros de carro particular.

Lema de vida: “faz da tua vida um sonho e do teu sonho uma realidade!”

Ao longo do percurso será, ainda, possível de uma forma fácil e rápida efectuar transbordos com linhas para a Universidade do Minho, Estação CP e Hospital.



notícia

Protocolo com o Hospital de Braga

Os TUB com o objetivo de incentivar os 2400 colaboradores do Hospital de Braga a usarem com maior frequência os transportes públicos em detrimento das viaturas particulares, ofereceram um “cartão passe” a todos os que o desejaram. A aposta é conquistar novos utilizadores nas suas deslocações para o trabalho.



O protocolo de colaboração foi assinado no dia 12 de maio pelo Presidente do Hospital, Dr. João Ferreira, e pelo Presidente do Conselho de Administração dos TUB, Dr. Firmino Marques. Esteve também presente o Sr. Presidente da CMB, Dr. Ricardo Rio.



Os TUB entregaram um título de transportes gratuito aos responsáveis da administração, exemplo que foi replicado por todos os restantes colaboradores. Com um título já disponível, os profissionais somente têm que proceder ao carregamento do respetivo cartão para ser utilizado nos transportes públicos.

A oferta deste passe visou facilitar o acesso, assim como a promoção que foi realizada ao longo daquela semana no hospital permitiu divulgar os horários, a facilidade de carregamento através do multibanco.

O administrador dos TUB, Teotónio do Santos, referiu que a ação de promoção estava integrada num protocolo que foi já consubstanciado com outras ações que a antecederam, apontando como exemplo o acesso dos TUB junto à entrada do hospital e a exposição de postais de Natal.

evento

TUB “Dia da Mãe”

Os TUB - Transportes Urbanos de Braga, assinalaram o Dia da Mãe, apresentando todas as mães com a oferta de centenas de flores a bordo das viaturas. A entrega deste presente simbólico foi complementada com diversos poemas alusivos a este dia.

A realização deste evento distinguiu todas as mães permitindo reforçar os laços de união com toda a comunidade que servimos e neste dia em especial as mães.



A celebração foi muito bem acolhida não só pelos clientes como, também, pelos vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pelos Transportes Urbanos de Braga para homenagear as mulheres no papel de mãe.

Foi, ainda, disponibilizado com sucesso o bilhete “TUB - Dia da Mãe” que possibilitou a todos as Mães a utilização dos Transportes Urbanos de Braga ao longo de todo o dia e em toda a rede pelo valor simbólico de 1€.

A homenagem às mães prolongou-se, ainda, no dia 4 de Maio, dado que através deste bilhete foi realizado um sorteio que possibilitou a mais de vinte mães receber massagens, tratamento de rosto, serviços de manicure, cabeleireiro entre outros. A iniciativa foi realizada em parceria com a Associação Comercial de Braga, registando o contributo de 12 estabelecimentos comerciais da cidade.

Os resultados do sorteio foram publicados no site, facebook, twitter e postos de venda dos TUB no dia 5 de maio. Os prémios poderiam ser reclamados até ao dia 30 de maio pessoalmente na sede dos TUB, por correio ou nos postos de venda.

Estas iniciativas por parte dos Transportes Urbanos de Braga continuarão no futuro, uma vez que a empresa tem como objetivo ser um interveniente ativo em todas as manifestações e celebrações.

pensamento

“Não é que seja assim tão esperto, simplesmente agarro-me aos problemas por mais tempo”

Albert Einstein, físico teórico alemão e um dos pilares da física moderna.

European Study Group with Industry in Portugal

Os Transportes Urbanos de Braga (TUB) foram uma das empresas presentes no "109.º European Study Group with Industry", organizado pelo Departamento de Produção e Sistemas da Escola de Engenharia e pelo Departamento de Matemática e Aplicações, da Escola de Ciências, da Universidade do Minho.



O encontro, que começou no dia 11 de maio e se prolongou até ao final dessa semana, contou com a participação de várias empresas que aceitaram este desafio, entre as quais se destacam o Hospital de Braga, a Continental e o IKEA e a Adalberto Estampados.

O projeto tinha como objetivo a interação com a indústria em que um conjunto de investigadores, recorrendo à aplicação da matemática avançada, deu resposta a problemas reais e complexos apresentados pelas empresas.



Os Transportes Urbanos de Braga apresentaram o seguinte problema: "Os TUB possuem uma frota de autocarros de reserva, que permite a substituição da frota ativa em casos de avaria ou de necessidade de manutenção. Através do levantamento dos dados de manutenção e fiabilidade do parque automóvel, pretendeu-se a determinação da frota de reserva ótima."



Colaboradores dos TUB pedalam até Fátima

Um grupo de colaboradores dos Transportes Urbanos de Braga iniciou no dia 28 de Maio, a exemplo do ano passado, uma peregrinação a Fátima em bicicleta.

O percurso foi realizado em 2 etapas, a primeiro até à Figueira da Foz, passando por Aveiro, onde circularam em ciclovia, e o segundo até Fátima.



O grupo partiu na madrugada de quinta das instalações da empresa e chegou ao destino na sexta ao final do dia. No sábado reuniram-se com as respetivas famílias, que viajaram num autocarro dos TUB.

O grupo foi constituído pelos colaboradores Armando Agapito, Carlos Leonel, José Alves, Rui Costa, Domingos Ramôa, Domingos Duarte, Adolfo Silva e Francisco Duarte.

Presidente do Conselho de Administração em Timor

Firmino Marques, vice-presidente da Câmara Municipal e Presidente do Conselho de Administração dos TUB, marcou presença, a convite do governo da República Democrática de Timor-Leste, nas iniciativas de cooperação internacional, no âmbito da "Conferência Internacional sobre Descentralização Administrativa e Poder Local", que se realizou em Díli, entre os dias 16 e 21 de maio.



Três cidades brasileiras vencem o Sustainable Transport Award 2015

Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo venceram o Sustainable Transport Award 2015 (STA). O prêmio é concedido normalmente a apenas um município com projetos inovadores e com destaque na área do transporte sustentável durante o último ano, mas pela primeira vez três projetos foram premiados.



O STA é uma realização do ITDP – Institute for Transportation and Development Policy em parceria com o Comité Diretor do Sustainable Transport Award. O prêmio é concedido anualmente, desde 2005, e os projetos premiados devem melhorar a mobilidade para todos os cidadãos, reduzir a emissão de gases do efeito estufa, bem como melhorar a segurança e o acesso de ciclistas e pedestres no espaço público.

Belo Horizonte inaugurou em 2014 a primeira via do seu sistema BRT (Bus Rapid Transit). O sistema transporta 480 mil passageiros diariamente em duas vias e o tempo médio de viagem foi reduzido em 40%. Além do BRT, o espaço urbano envolvente do sistema foi revitalizado e está prevista uma rede de ciclovias com 320 km. As pessoas ganharam espaço e a economia local ganhou mais força.

O Rio de Janeiro conta atualmente com uma rede BRT que beneficiam 400 mil pessoas, totalizando 95 km de vias dedicadas. No próximo ano, o objetivo é prover o acesso de mais de 60% da população a uma rede completa de transporte coletivo, incluindo o BRT. Além do transporte coletivo, um importante objetivo para a cidade são as redes de ciclovias e os locais destinados ao estacionamento de bicicletas, com previsão de concluir 450 km de ciclovias até ao próximo ano.



A expansão acelerada da rede de ciclovias, com a meta de concluir 400 km até ao final do ano; a política de dados abertos estabelecida pelo Mobilab, laboratório em que empreendedores e pesquisadores criam soluções, aplicações e tecnologias através dos dados para vencer os desafios de mobilidade da cidade; e a qualificação do transporte coletivo, que resultou em 320 km de vias dedicadas, posicionaram São Paulo no ranking do STA 2015.

entrevista

Baptista da Costa: “TUB continuam à procura de novos clientes”

“O administrador dos Transportes Urbanos de Braga assegura que o aumento de passageiros registado em 2014 está a confirmar-se este ano. Baptista da Costa, em entrevista ao Correio do Minho/ Rádio Antena Minho, declara que a postura da empresa é procurar os clientes onde eles estão.

Os TUB esperam novos autocarros e a abertura de financiamento comunitário para o ‘Bus Rapid Transit’.”

in Correio do Minho, 16/05/2015



TUB CONTINUAM À PROCURA DE NOVOS CLIENTES

A entrevista dada pelo administrador dos TUB, Baptista da Costa, pode ser vista na íntegra em <http://blog.tub.pt/?p=1223>
evento

TUB Essência do Minho em Braga

Os TUB proporcionaram à população, nos dias 5 a 7 de junho, ligações a partir do centro da cidade para o festival enogastronómico no Mosteiro de Tibães, com restaurantes, sessões de cozinha ao vivo, mercado de expositores e provas comentadas de vinhos do Minho.



Os TUB efectuam acção de Benchmarking na ARRIVA

Os responsáveis dos TUB efectuaram no dia 17 de Junho, uma acção de Benchmarking na ARRIVA, em Guimarães.



O objectivo desta acção foi conhecer as melhores praticas com particular incidência na área de Manutenção e oficinas onde foi possível conhecer e constatar o Lean Process e os 5S.

O grupo dos Transportes Urbanos de Braga foi recebido pelo Presidente da Comissão Executiva da ARRIVA, Sr. Manuel Oliveira.

Foi feita uma apresentação da empresa, pertencente ao Grupo Deutsche Bahn, um dos líderes mundiais em matéria de serviços de transportes de passageiros com presença em 12 países europeus contando com mais de 38.000 colaboradores e mais de 14.000 veículos.

Em Portugal operam para além dos Transportes Urbanos de Guimarães e Famalicão inúmeros serviços interurbanos.

CRPT

Sardinhada de S. João nos TUB

Decorreu no passado dia 19 de junho a sardinhada de S. João organizada pelo Clube Recreativo de Pessoal dos TUB (CRPT).



TUB Braga Romana

Os TUB a exemplo de outros eventos proporcionaram à população no dia 22 de Maio, das 19h15 à 01h15, ligações a partir dos interfaces ao centro da cidade. Destacaram-se três interfaces localizados na Avenida Robert Smith, no parque do E.Leclerc e junto ao Estádio Municipal de Braga, com um tempo médio de espera de 5 minutos



A iniciativa representou uma forma de mobilidade na nossa cidade, atrativa e económica, possibilitando estacionar o carro e efetuar o restante trajeto para o centro da cidade, de forma rápida e tranquila, beneficiando de uma tarifa especial, de apenas 1 €, ida e volta.



Carregamentos

MULTIBANCO

Passe Estudante 50%

A partir desta data já é possível realizar o pagamento do passe Estudante 50% através das Caixas MULTIBANCO ou e-Banking.

Para ativar o pagamento por Multibanco o cliente necessita de se deslocar a um Posto de Venda e apresentar o passe, número de contribuinte e um endereço de correio eletrónico válido.

Mais informações em

www.tub.pt

”São Tomé e Príncipe ‘à boleia’ do modelo de transportes dos TUB”

“O vice-presidente do Município de Braga, Firmino Marques, recebeu ontem o presidente da Câmara Distrital de Água Grande, de São Tomé e Príncipe, Eke-neide Lima dos Santos, e representantes da Associação para a Cooperação, Cultura e Desporto entre Portugal e São Tomé e Príncipe.



A deslocação a Braga, no contexto da cooperação estabelecida entre os dois municípios, teve como principal enfoque as áreas da mobilidade e transportes e incluiu uma visita aos Transportes Urbanos de Braga (TUB).

O autarca de Água Grande aproveitou a ocasião para conhecer mais aprofundadamente o modelo de gestão da rede de transporte público do município bracarense que servirá de base para a criação de um sistema similar em São Tomé e Príncipe.

“O nosso objectivo é conhecer o que Braga faz nesta área em termos de gestão de transportes e manutenção. Numa primeira fase, iremos aplicar o modelo no município de Água Grande, mas o objectivo final será alargar o sistema a todo o território de São Tomé e Príncipe”, explicou Ekeneide Lima dos Santos.



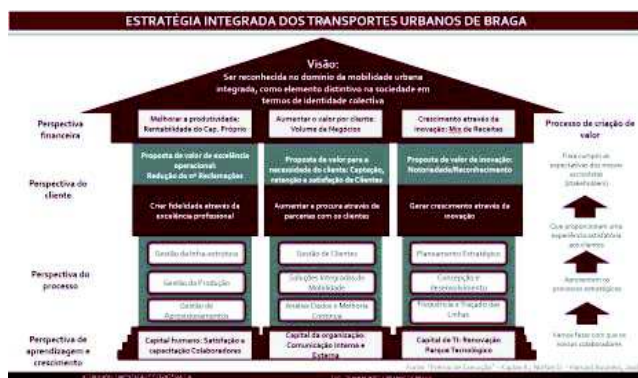
Na ocasião, Firmino Marques, que também preside ao Conselho de Administração dos TUB, destacou o trabalho que a empresa municipal tem realizado em termos de recuperação de passageiros e na melhoria do serviço. “Estamos a fazer um esforço para aumentar a frota e temos conseguido, com sucesso, otimizar o serviço, aumentar a cadência de autocarros e recuperar passageiros”, referiu.”

in Correio do Minho, 04/06/2015

melhoria continua

TUB - Estratégia, Visão, Missão e Valores

O ano de 2014 foi um ano de viragem na estratégia e no alinhamento da empresa. Definiu-se uma nova missão, visão e valores.



Missão

Oferecer soluções de mobilidade e conforto na região, satisfazendo e surpreendendo as expectativas dos parceiros envolvidos.

Valores

- Conforto e Acessibilidade
- Informação e Partilha, Património e Tradição
- Transparência e Pertença.

Visão

Ser reconhecida no domínio da mobilidade urbana integrada, como elemento distintivo na sociedade em termos de identidade coletiva.

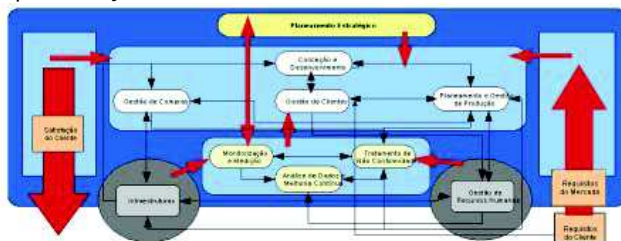
Estratégia

Temos por propósito, garantir soluções de mobilidade integrada, que promovam a partilha colectiva, num contexto de bem estar, conforto e segurança, surpreendendo e criando novas expectativas económicas e sociais.

Unimos esforços para seduzir, acolher e reter utilizadores, gerando diferentes experiências de mobilidade na Região.

Batemo-nos pela inovação dos processos superando os níveis de eficiência e eficácia, na criação de hábitos geradores de relações de afeto e integração social.

Entendemos o nosso compromisso interno e para com a comunidade numa lógica de sustentabilidade, criando valor com sentimento de pertença, rigor e transparência, pautando a nossa relação no respeito pelo ser humano pelo património colectivo e pela tradição.



TUB e Clube de Pessoal dos TUB assinam protocolo de Colaboração

Os Transportes Urbanos de Braga e o CRPT – Clube Recreativo de Pessoal dos TUB assinaram no dia 19 de junho, um protocolo de colaboração nas respectivas áreas de actuação.



O CRPT – Clube Recreativo de Pessoal dos TUB é um Clube muito representativo no universo da empresa congregando actualmente mais de 300 associados.

Este Protocolo foi assinado por parte dos TUB pelo Dr. Firmino Marques, Presidente do Conselho de Administração, e pelo Sr. Carlos Leonel, Presidente do CRPT.

evento

TUB Dia da Criança

Os Transportes Urbanos de Braga assinalaram o dia 1 de junho com a entrega a bordo das viaturas de lápis de grafite animados com borracha, caixas de lápis coloridos e canetas com ponteiro.



A celebração foi muito bem acolhida não só pelas crianças como, também pelos pais, clientes e vários cidadãos que se aperceberam da atividade organizada pela empresa para homenagear os mais novos.

Esta iniciativa representou uma oportunidade de valorizar e distinguir todas as crianças, contribuindo para a afirmação de uma cultura de cidadania que valoriza as crianças.

Circulação nas rotundas

As rotundas são interseções que têm como objetivos

- Aumentar a fluidez de trânsito;
- Resolução de conflitos de interseção de vias;
- Reduzir o risco de acidentes e colisões;
- Reduzir o tempo de acesso e de passagem;
- Evitar sinalização semafórica ou dos agentes reguladores de trânsito;
- Reduzir a velocidade de circulação
- Acalmar o tráfego em zonas urbanas;
- Enfatizar a transição de ambientes rodoviários ou

alteração das características físicas das infraestruturas (mudança do seu perfil transversal);

O art.º14-A, acrescentado ao código da estrada refere o seguinte:

“1- Nas rotundas, o condutor deve adotar o seguinte comportamento:

a) Entrar na retunda após ceder a passagem de veículos que nela circulam, qualquer que seja a via por onde o façam;

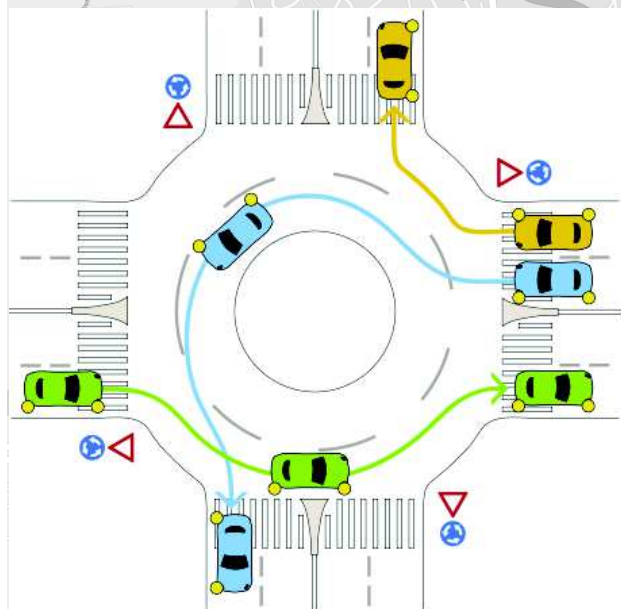
b) Se pretender sair da retunda na primeira via de saída, deve ocupar a via da direita;

c) Se pretender sair da retunda por qualquer das outras via de saída, só deve ocupar a via de trânsito mais à direita após passar a via de saída imediatamente anterior aquela por onde pretende sair, aproximando-se progressivamente desta e mudando de via depois de tomadas as devidas precauções;

d) Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, os condutores devem utilizar a via de trânsito mais conveniente ao seu destino;

2- Os condutores de veículos de tração animal ou de animais, de velocípedes e de automóveis pesados, podem ocupar a via de trânsito mais à direita, sem prejuízo do dever de facultar a saída aos condutores que circulem nos termos da alínea c) no n.º1.

3- Quem infringir o disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º1 e no n.º2 é sancionado com coima de € 60 a € 300.”



Posto de Turismo

O Posto de Turismo de Braga foi inaugurado a 22 de Junho de 1937, sob projeto da autoria de Moura Coutinho, arquiteto bracarense, que projetou muitos outros edifícios na cidade de Braga.

Em 21 de Fevereiro de 2003 foi inaugurado, neste espaço, o novo Centro de Interpretação Turístico Cultural.

Braga ganhou um centro turístico de características inovadoras, que permite o alargamento da sua missão meramente turística, para nela ser incluída uma função cultural e didática que sirva não só os turistas mas também a população em geral.



O Posto de Turismo recebe 120.000 visitantes ano, o que perfaz uma média diária de 328 pessoas, oferece material turístico em 12 línguas, organiza eventos de carácter turístico, apoia instituições de solidariedade social, faculta um serviço gratuito na área da Defesa do Consumidor otimizando o serviço municipal que é, para a satisfação dos visitantes e dos munícipes.

Aqui encontra tudo o que precisa para conhecer e desfrutar do melhor que Braga tem para oferecer: informação personalizada; elementos multimédia e a projecção de filmes para planear o seu roteiro; sala multiusos para atividades e eventos.

W www.tub.pt

T 253 606 890

F 253 606 899

@ geral@tub.pt

f [tub.pt](https://www.facebook.com/tub.pt)

tubem

W blog.tub.pt

Colaborador dos TUB em competição na Rampa da Falperra

Miguel Pinheiro, colaborador dos TUB, participou, com o apoio do Clube Recreativo do Pessoal dos TUB (CRPT), na Rampa da Falperra 2015.



colaborador em destaque

Miguel Pinheiro

Miguel Pinheiro, natural de Braga, casado, tem 30 anos de idade e possui o 12.º ano de escolaridade.

É motorista nos Transportes Urbanos de Braga desde Agosto de 2014.

O seu desporto preferido é a condução de automóveis e jogar futebol com os amigos nos tempos livres.

Entrou para a empresa pelo gosto de conduzir e de modo a ficar mais perto da família.



Na profissão gosta do contato com os clientes e na empresa gosta de fazer amizades com os colegas.

Quando era criança queria ser astronauta.

Não tem preferência por filmes mas apreciou o concerto dos U2 e gosta de Eric Clapton e Phil Collins.

O prato que mais aprecia é frango com caril e salmão grelhado.

Restaurante que mais gosta é o da sua "avozinha" que cozinha divinamente.

Gostaria de passar férias na Grécia mas tem como destino de sonho o Japão.

O seu lema de vida é "... andar depressa para passar rápido pelo perigo".

Por último, vê os TUB como pioneiros na implementação do BRT e espera ser um dos seus condutores.